OIU.EDU.SD

ICTC

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة امدرمان الاسلامية
معهد بحوث ودراسات العالم الاسلامي

الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الأردنية في ضوء معايير الجودة الشاملة – دراسة تقويمية

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في تخصص علم المكتبات والمعلومات

إعداد الطالب : مشعل محمد سعد الله المجالي

إشراف الدكتور : عبد الله محمد عبد الله درار

السنة / 2015

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى: وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون

(سورة التوبة: آية105)

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى روح والدي تغمده الله بواسع رحمته ومغفرته، كما واهديه إلى والدتي سائلاً المولى عز وجل أن يمد في عمرها ويديم عليها الصحة والعافية، ولعلي في هذا المقام لا أنسى العيون التي تُحاق ملياً تنتظر إشارة النجاح لما قـدموا لي من تشجيع وإثارة الدافعية، والحماس في داخلي كلما صعب الطريق علي، فهـم أشقائي وشقيقاتي وزوجتي الغالية وفلذات كبدي فرح ومرح والياس وإيناس وميسرة ومحمد. الذين طالما هونوا علي متاعب هذا الطريق ومشاقة.

كما واهديه إلى كل الأهل والأصدقاء والزملاء .

الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين الذي أعانني على إتمام هذا الجهد المتواضع وقدرني على الوصول إلى هذه الدرجة العلمية، ويسعدني بعد انجاز هذا العمـل أن أتقـدم بالشكر إلى الدكتور عبد الله محمد عبد الله الذي قام بالإشـراف علـى رسـالتي وتوجيه النُصح والإرشاد لي، فله جزيل الشكر والعرفان.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من الأساتذة في جامعة مؤتـة ، الدكتور عبدا لوهاب مبيضين، الدكتور طارق المجالي، الـدكتور نائـل البكـور، الدكتور قاسم النوافلة، الدكتور فايز المجالي، الذين أسهموا في تحكـيم الاسـتبانه الأولية إلى أن خرجت بصورتها النهائية، والذين ابدوا ملاحظاتهم القيمـة علـى الاستبانه، كما وأتقدم بالشكر إلى جميع موظفي المكتبات الجامعية الأردنيـة قيـد الدراسة الذين أجابوا على استبانه الدراسة. وأتوجه بالشكر إلى كل من تعاون معي والى كل من شجعني ودفعني لإتمام هذه الدراسة .

الباحث

مشعل المجالي

قائمة المحتويات

فهرس الجداول

مستخلص الدراسة باللغة العربية

جامعة امدرمان الإسلامية / معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي
عنوان الرسالة : الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الأردنية في ضوء معايير الجودة الشاملة – دراسة تقويمية .
إعداد الطالب : مشعل محمد سعد الله المجالي
إشراف الدكتور : عبد الله محمد عبد الله درار
التاريخ : 2015/11/1م

تناولت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي لدى العـاملين بالمكتبـات الجامعية الأردنية في ضوء معايير الجودة الشاملة. واعتمدت الدراسـة المـنهج الوصفي التحليلي عن طريق دراسة الحالة لتتبع الظاهرة وتوصيفها كما استخدمت المنهج المسحي عن طريق استخدام الاستبيان كأداة للدراسة للوصول إلى اختبـار صحة الفرضيات. وقد تم بناء أداة للدراسة، الاستبانة، وتم التأكـد مـن ثباتهـا، والتحقق من صحتها، وقد تكونت عينة الدراسة من (213) موظفا مـن مـوظفي المكتبات الجامعية الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية. وقد أظهـرت نتـائج الدراسة : أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعيـة الحكوميـة الأردنية من وجهة نظرهم قد جاء بدرجة متوسطة، واحتل البعـد (العلاقـة مـع الزملاء في العمل) المرتبة الأولى، في حين جاء بعد (العلاقة مع المستفيدين) في المرتبة الأخيرة.

وأظهرت النتائج أن المتوسط العام لتصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية جاء بدرجة متوسطة. كما أظهرت أن جميع الأبعاد الفرعية (العلاقة مع الرؤساء في العمل، العلاقة مع الزملاء في العمل، العلاقة مع المستفيدون، ظروف العمل وبيئته، الراتب والحوافز المادية، النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات) كان لها أثر في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للنوع الاجتماعي.أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للخبرة، ولصالح الخبرة الأكثر، وللمستوى التعليمي لأصحاب المؤهلات الأعلى، وللمستوى الوظيفي، وكانت لصالح المديرين.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين للرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للنوع الاجتماعي ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للخبرة لصالح

الخبرة الأكثر، وللمستوى التعليمي لصالح المؤهلات العليا، وللمستوى الـوظيفي لصالح المديرين.

وبناء على النتائج فإن الدراسة خرجت بعدد من التوصيات من أهمهـا: دعم الجامعات الحكومية مادياً لتتماشى مع متطلبات معايير الجودة الشاملة شريطة متابعة ومراقبة هذا الدعم ليذهب إلى تحقيق ما وضع له. وأن تقوم وزارة التعلـيم العالي بمتابعة تطبيق المكتبات الجامعية الحكومية لتطبيق معايير الجودة الـشاملة بدرجة مرتفعة. وأن تقوم الجامعات الحكومية بتحـسين أوضـاع العـاملين فـي المكتبات، وذلك لاستقطاب الخبرات العلمية التي تؤهلها لتحقيق معـايير الجـودة الشاملة.

ABSTRACT

Omdurman Islamic university

Insitiute of research and Islamic world studies

Title : Job satisfaction among workers Jordanian university in the light of the overall quality standards

Preparedly: meshal Mohammed s,adallha al mjali

Supervisor : Abdullah Mohammed Abdullah derar

1/11/2015

This study examined the subject of job satisfaction among workers Jordanian university libraries in the light of the overall quality standards The study was descriptive analytical approach through the case study to track the phenomenon and characterization also used the survey method by using the questionnaire as a tool to study to get to test the validity of hypotheses . Has been building tool for the study , the questionnaire was sure of stability , and validated , The study sample consisted of 213 employees of the university libraries of government in Jordan . The results of the study: The study showed that the level of job satisfaction for workers in the university libraries Jordanian government from their point of view has come to a fair degree , and occupied the dimension (the relationship with colleagues at work) ranked first , while came after (the relationship with the beneficiaries) ranked last.

The results showed that the overall average for workers ' perceptions of the extent of the application of the principles of total quality management in university libraries Jordanian government came moderately . It also showed that all sub-dimensions (the relationship with superiors at work, relationship with colleagues at work, the relationship with the beneficiaries , working conditions and

environment , salary and material incentives , social perception of the employee libraries) have had an impact in the application of the principles of total quality management in university libraries Jordanian government.

The results showed a lack of statistically significant differences in the perceptions of workers to apply the principles of total quality management in university libraries Jordanian government attributed to gender . The results showed a statistically significant difference in the perceptions of workers to the extent of the application of the principles of total quality management in university libraries Jordanian government attributed to experience , for the benefit of the experience most , and the level of education of the owners of the qualifications above, and the level of career, and was in favor of managers.

The results showed a lack of statistically significant differences in workers ' perceptions of job satisfaction in university libraries Jordanian government attributed to gender . The results showed a statistically significant difference in the perceptions of workers to the level of job satisfaction in university libraries Jordanian government attributed to the experience for the benefit of the most experienced , and the level of education in favor of higher qualifications , and the level of career in favor of managers.

Based on the results, the study came up with a number of recommendations including: support for public universities to materially comply with the requirements of the quality standards provided comprehensive follow-up and monitoring of this support to go to achieve what put him . And the Ministry of Higher Education to pursue the application of university libraries of government to

implement comprehensive quality standards high degree. And that the public universities to improve the conditions of workers in libraries , so as to attract the scientific expertise that qualifies them to achieve overall quality standards

الفصل الأول

1/1 المقدمة وإجراءات الدراسة

2/1 مشكلة الدراسة

3/1 أهمية الدراسة

4/1 أهداف الدراسة

5/1 مجال الدراسة

6/1 حدود الدراسة

7/1 فرضيات الدراسة

8/1 المصطلحات المتعلقة بالدراسة

الفصل الأول

1/1 المقدمة وإجراءات الدراسة :

إن من أبرز التحديات التي تظهر في الجامعات في هذا العصر هي الفجوة القائمة بين الجامعة والمجتمع الذي هي فيه، ويظهر أن غالبية الجامعات قد استنفذت إمكانياتها في تطوير مهنة التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع المحلي، مما أدى إلى إنتاج خطط وبرامج تعيد إنتاج محتواها بشكل يعمق تلك الفجوة الحاصلة بين المجتمع والجامعة، لذا فإن تطوير التعليم الجامعي والسعي إلى زيادة جودة التعليم أصبح من أهم أهداف الجامعات، وذلك لارتباطه بمتطلبات سوق العمل وبتزايد الاهتمام بالجودة من قبل منظمات الأعمال والجامعات، وللحاجة الماسة التي يفرضها في طلبه المستمر لتقديم مستلزمات تنموية بكفاءة تتمثل بالخريجين من مختلف التخصصات لإتمام وإنجاح العمليات التنموية التي ينشدها وبالمجالات كافة([1]).

وقد أصبحت الجامعات تشكل عنصرا مهما في قطاع التعليم العالي لا يمكن تجاهله أو التقليل مما تقدمه من مساهمة في تعزيز الاقتصاد الأردني واستقطاب الأعداد الكبيرة من الطلبة الراغبين في إكمال دراستهم الجامعية من داخل الأردن

---

[1]) قدادة، عيسى يوسف. إيجابيات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية: دراسة استكشافية.- مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية.- مج(9)، ع3(2008م) .- ص3

وخارجه، من أجل ذلك فقد أخذ موضوع تطوير التعليم العالي وضمان الجودة في مخرجاته، من خريجي الجامعات وتزويدهم بالمهارات التكنولوجية والمعرفية، يلقى اهتماما رسميا وشعبيا ليس فقط باعتباره مؤشرا رئيسا للتنمية والنهضة الحقيقية بل من أجل مواجهة متطلبات سوق الأعمال المحلية والإقليمية والدولية. وقـد أخـذ المجتمع الأردني وبمختلف فئاته، من قادة رأي ومسؤلي تطوير تربوي وأهالي طلبة وأكاديميين ورجال أعمال، يطالب بضرورة توافر خريجين ذوي كفاءات ومهارات تتواءم مع متطلبات سوق العمل وقادرة على مواجهة المنافسة الإقليمية والعالميـة، مما دفع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للتوجه نحو ضـمان جـودة التعلـيم والاعتماد الأكاديمي([2]).

وإن المكتبة الجامعية تستمد وجودها، وأهدافها من الجامعة ذاتها؛ وبالتـالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ مـن رسـالة الجامعة، فعلى المكتبة أن تعكس هذه الأهداف، فالمكتبة في الجامعة هـي بمثابـة القلب لها، تقدم خدماتها لطلبة المرحلة الجامعية الأولى، ولطلبة الدراسات العليـا، والباحثين، ثم هي تخدم المجتمع أيضاً بتقديم خدماتها لكل من يستطيع الإفادة منها،

[2]) صبري، هالة عبد القادر. جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي: تجربة التعلـيم الجامعي الخاص في الأردن.- المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجـامعي.- مـج 2، العدد 4(2009 م) .- ص150

وإذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية؛ فليس هناك جهاز أكثر ارتباطاً بالبرامج الأكاديمية والبحثية مثل المكتبة([3]).

وتعد المكتبات الجامعية جزءاً مهماً من العملية التعليميـة المتكاملـة فـي الجامعات؛ وكونها من الروافد الرئيسة للمعلومات التي تهم جميع المستخدمين لها؛ كان لا بد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة لتحسين مستويات الجودة فيهـا، وتمكـين المكتبـة مـن تقـديم التميـز فـي خـدماتها؛ حيـث أكـد برتشارد(PRITCHARD, 1996) أن الهدف الرئيس من إنشاء المكتبات الجامعيـة يجب أن يكون في تطبيق معايير الجودة الشاملة لتلك المكتبات([4]). وأضاف نتيكـي (NITECKI, 1996) بأن تقييم المكتبات الجامعية استناداً إلى كمية أوعية المعلومات الموجودة فيها أصبحت عملية غير مجدية([5])، وأن النظرة التقليدية المتمثلـة فـي وجهة النظر القائلة بأن تحسين الجودة يتعارض مع زيادة الإنتاجية، ويساهم فـي زيادة تكاليف الأداء، تجعل كثيراً من المنظمات الإدارية ومنها المكتبات تتردد في

---

[3]) الخوالدة، محمود عبدالله، وماجد محمد الخياط. تقييم مدى تطبيق معـايير إدارة الجـودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعـة البلقاء التطبيقية.- مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية.- مج21 ،العدد 1 (2013 م).- ص502-503

[4]) Pritchard, S. M. Determining quality in academic libraries. Library Trends, Vol .44, 1996, p578.

[5]) Nitecki, D. A. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. Journal of Academic Librarianship, Vol. 22, 1996, p181

الاستثمار في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة؛ والذي انعكس بدوره على تفـاقم المشكلات الإدارية، والخدمات المقدمة على حد سواء؛ وبالتالي عدم تحقيق رضـا المستفيد عما يقدم له من منتجات أو خدمات([6])، وقد تولد الشعور عنـد البـاحثين بالمشكلة من خلال عملها في جامعة البلقاء التطبيقية، واطلاعهما المباشر على تزايد أهمية الجودة وإدارتها بحكم تخصصهما في العلوم التربوية؛ فكان الاهتمام مزدوجاً بالبحث في إدارة الجودة الشاملة في المكتبات، ولما لاحظاه من زيـادة الاهتمـام بتطبيق النظام الخاص بإدارة الجودة الشاملة، واتساع الدور الذي تقوم به المكتبات ومراكز المعلومات من الاستفادة من برامج إدارة الجودة الشاملة([7]).

ويعد الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية عـاملا مهما وضروريا بالنسبة لهم وللمجتمع المستفيد من خدمة المكتبات، خصوصا فـي وقت تعددت فيه مهامهم الوظيفية وأدوارهم الخدمية، نتيجة لكثير من المتغيـرات العلمية، والثقافية، والاجتماعية، والتربوية، والتقنية وغيرها ، والتي حـدثت فـي السنوات الأخيرة وأثرت في مهنة المكتبات وأوجبت التأكيد علـى أهميـة إعـداد

[6]) الترتوري، محمد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعيـة.- عمـان(الاردن): دار الحامد للنشر والتوزيع، (2008 م).- ص64

[7]) الخوالدة، والخياط، مرجع سبق ذكره، ص505

العاملين في المكتبات الجامعية وتدريبهم وتأهيلهم وتوفير الحوافز المادية والمعنوية التي من شانها تنمية انتمائهم لمهنة المكتبات الجامعية([8]).

ونظراً لأهمية العنصر البشري في المكتبات بشكل عـام وفـي المكتبـات الجامعية بشكل خاص فانه يعتبر المحور الأساسي في تقديم الخـدمات المكتبيـة المختلفة، وان الاهتمام بدرجة رضا العاملين في المكتبات يعد أمرا مهما وفاعلا إذ إن لكل فرد حاجاته الفسيولوجية، والاجتماعية، والنفسية، وهذه الحاجات تولد عنده الكثير من القلق والتوتر في العمل إذا لم يتم إشباعها بالشكل المناسب والملائم([9])

ويعد العمل الذي يقوم به الفرد من المصادر الرئيسية لإشباع هذه الحاجات وبالتالي الشعور بالرضا الذي يؤثر بدوره في الانجاز والإنتاجية والدافعية للعمـل وقد أوضحت كثير من الدراسات أن عدم الرضا عن العمل ينعكس بشكل مباشـر على سلوك الموظف أثناء تأديته لعمله مثل: التغيب عن العمل، التذمر والشكوى، سؤ العلاقات مع الزملاء والرؤساء، نشر الإشـاعات، خلـق المـشكلات، عـدم المحافظة على مقتنيات المكتبة، وغيرها من مظاهر السلوك السلبي([10]).

---

[8]) عبدالخالق، ناصف.الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، مجلة العلوم لاجتماعيـة.- جامعة الكويت.- مج11، العدد3 (1982م).- ص73-106

[9]) العتيبي، آدم غازي. علاقة بعض التغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي.- دراسة مقارنـه بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي.- مجلة الإدارة العامـة، ع76، ربيع الآخر، الكويت(1995 م) .- ص31-32

[10]) عواملة، عمر. الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الأردنية.- عمـان (الأردن) : الجامعة الأردنية ، 1990م .- ص45 (رسالة ماجستير غير منشورة)

وإن الرضا عن الوظيفة ليس مهم بالنسبة للأفـراد العـاملين والمؤسـسات والمنظمات التي يعملون فيها فقط، إنما أهميته هي لجميع فئات المجتمع بشكل عام حيث انه مرتبط بالانجاز والنجاح في العمل وهما من معايير الجودة الشاملة التي يقوم على أساسها تقييم المجتمع لأفراده كما وانه مرتبط أيضا بالانتمـاء والـولاء للمجتمع، إذا أيقنا أن المكتبة الجامعية هي مؤسسة اجتماعية تربوية، ومركزاً مـن مراكز بناء الإنسان وتنميته. ولن تستطيع المكتبات أن تـؤدي دورهـا التعليمـي والإنساني إذا كان العاملون غير راضين عن عملهم، وليس من الصحيح الاعتقاد بأنه إذا زاد رضا العاملين في العمل عن جانب من جوانب العمل أنهم راضـون عن بقية الجوانب الأخرى في العمل، فقد يكون الموظف راضياً عن العلاقة مـع الزملاء ولكنه غير راضٍ عن الراتب وظروف العمل الأخرى. فالرضـا مـسألة نسبية، وليست مطلقة كما وانه ليس له حد أعلى و أدنى([11]) ويتحدد إيجاد توازن بين ما يبذل من عمل وبين تحقيق النتائج المتوخاة في العمـل، وإذا لـم يتحقـق التوازن، فان ذلك يكون حالة من الشعور بعدم الرضا لديهم.

وتأتي هذه الدراسة لتبين أن الرضا الـوظيفي ضـرورة لازمـة لتحقيـق الأهداف والنتائج المرجوة ومن خلال مراجعة الباحـث لكثيـر مـن الأبحـاث والدراسات بهذا الخصوص وجد أن الرضا الوظيفي ليس بالأمر السهل، بل يوجد

---

[11]) عواملة ، عمر .الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الأردنية .- عمـان (الأردن): الجامعة الأردنية ، (1990 م) .- ص20 (رسالة ماجستير غير منشورة)

هناك الكثير من العقبات والتحديات التي تواجه هذا المصطلح خاصة في ظل انتشار إدارة الجودة الشاملة في كافة المؤسسات والمنظمات الحكومية والخاصة.

2/1 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

رغم ازدياد أهمية التعليم العالي لدى جميع الدول العربية إلا أن مؤسساته تواجه تحديات وتهديدات بالغة الخطورة نشأت عن المتغيرات التي بدلت شكل العالم وأوجدت نظامًا عالميًا جديدًا يعتمد أساسا على العلم والتطوير التكنولوجي. الأمر الذي لا يدع مجالا للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم القدرة على تجاوز مشكلاتها ونقاط ضعفها. هناك الكثير من الانتقادات التي وجهت له بخصوص تدني جودة ونوعية المخرجات التعليمية، وعدم مواءمة مخرجاته لحاجات سوق العمل، وارتفاع تكلفته. وأدى ذلك إلى ظهور توجه قوي يرمي إلي السعي الجاد للارتقاء بكفاءة التعليم العالي من خلال تحسين الجودة الشاملة لمخرجاته وضبط تلك الجودة باستخدام معايير ونظم الجودة الشاملة المختلفة. ونظرا للنجاحات الكبيرة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والجامعي في العديد من الدول المتقدمة وبعضا من الدول العربية إلا أن الباحث لاحظ ومن خلال تردده على المكتبات الجامعية الحكومية غيابها على مستوى مؤسساتنا التعليمية، من هنا فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في أنه وفي ظل العولمة لن تمر سنوات معدودات حتى تتغير كل المفاهيم التقليدية في المؤسسات والمنظمات

المختلفة وسوف تنهار أي مؤسسة سلعية كانت أم خدميـة لا تأخـذ بفلـسفة إدارة الجودة الشاملة أو ليس لها شهادة مطابقة من المنظمة العالمية للمواصـفات(ISO).

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي: ما واقع الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الأردنية في ضوء معايير الجودة الشاملة ؟

1. ما العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الأردنية؟
2. ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الأردنية؟
3. ما معايير الجودة الشاملة المطبقة في المكتبات الجامعية الأردنية؟
4. ما المشكلات التي تواجه المكتبات الجامعية الأردنية فيما يتعلق بتطبيـق معـايير الجـودة الشاملة؟

3/1 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أنها تُقيم درجة رضا العاملين في المكتبـات الجامعية الأردنية كما وأنها تبحث مدى تطبيق إدارة الجودة الـشاملة فـي تلـك المكتبات، مما يساعد المسئولين في إدارات مكتبات الجامعات الأردنية على معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية، لان هـؤلاء العاملين يشكلون حجر الزاوية في هذه المكتبات ويؤدون دوراً مهمـاً فـي تقـديم أفضل الخدمات الإدارية والفنية، لتجنب السلبيات منها والتركيز على الايجابيـات، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة ستظّهر من خلال نتائجها مدى درجة الرضا لـدى

العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الأمر الذي سيساعد صانعي القرار اتخاذ القرارات المناسبة في هذا الخصوص.

كما وتنبع أهمية هذه الدراسة من إطار الميدان المبحوث من الاهتمام بمستوى الخدمات المكتبية التي تقدم للمستفيدين، وهو الأساس الذي يضمن نجاح وتمييز المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية التي تهتم بذلك ويمكن إجمال أهمية الدراسة بما يلي:

أ- أهمية مفهومي الرضا الوظيفي وإدارة الجودة الشاملة للباحثين والمستشارين في المجالات الإدارية ومنظمات الأعمال عمومًا، والمكتبات الجامعية الأردنية الحكومية على وجه الخصوص، وكواحد من الأساليب الحديثة والمهمة الذي يتضمن تحقيق الجودة داخليًا (الأنشطة والعمليات)، وخارجيًا جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ب- زيادة إدراك المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية لأهمية رضا الموظفين وتطبيق إدارة الجودة الشاملة خاصًة في ظل ازدياد التنافس، وكخطوة لتعزيز مسعى الجامعات الأردنية الحكومية في تقديم خدمات مكتبية بما يتلاءم مع احتياجات وتوقعات المستفيدين والمراجعين كأساس تنافسي.

ج- يعتبر قطاع المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية من القطاعـات الهامـة حيث انه يقدم معظم الخدمات المكتبية المختلفة لشريحة كبيرة من أبناء المجتمع المحلي، مما يتطلب منها الاهتمام بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها.

د- تبرز أهمية الدراسة من أنها ستثري المعرفة بمفهومي الرضـا الـوظيفي، وإدارة الجودة الشاملة وواقع تطبيقها في المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية.

4/1 أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة رضا العاملين في الجامعات الأردنية في ضوء معايير الجودة الشاملة، وقد سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تطوير إطار فكري لمفهوم الرضا الوظيفي وإدارة الجودة الشاملة ومبادئهمـا، ومداخلهما الحديثة في المكتبات الجامعية الأردنية.
2. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين فـي المكتبـات الجامعيـة الأردنية من وجهة نظرهم .
3. التعرف على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجـودة الـشاملة والرضـا الـوظيفي للعاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية.
4. معرفة اختلاف مستوى الرضا الوظيفي فـي المكتبـات الجامعيـة الأردنيـة باختلاف المتغيرات الشخـصية والوظيفيـة (الجـنس، العمـر، المؤهـل، الخبرة....الخ)

5. معرفة اختلاف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعيـة الأردنيـة باختلاف المتغيرات الشخـصية والوظيفيـة (الجـنس، العمـر، المؤهـل، الخبرة...الخ).

6. تقديم التوصيات والمقترحات المناسبة في ضوء النتائج لمتخذي القـرار فـي المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية والرضا الوظيفي والتي يعتقد بأنها ستسهم في تعزيز، وتصحيح تطبيقهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

5/1 مجال الدراسة:

طُبقت الدراسة على سبعة جامعات حكومية فقط كعينة للدراسة وهـي الجامعة الأردنية، جامعة اليرموك، جامعة مؤتة، جامعـة العلـوم والتكنولوجيـا، جامعة الحسين بن طلال، جامعة البلقاء التطبيقية ،الجامعة الهاشمية. وقد أجـرى الباحث فيها مسحا ميدانيا تم من خلاله توزيع الاستبانه على مجتمع الدراسة والقيام بالزيارات الميدانية وإجراء المقابلات الشخصية خلال العامين الدراسيين (2013 / 2014)

6/1 **حدود الدراسة**

1. الحدود الموضوعية: وقد اشتملت على العوامل المؤثرة في الرضـا الـوظيفي للعاملين في مكتبات الجامعات الأردنية.

2. الحدود المكانية: وقد اشتملت الدراسة على (7) مكتبات جامعية حكومية وفقا لمعياري الحجم، والتوزيع الجغرافي. (والمقصود بمعيار الحجم: سعة المكتبة وعدد العاملين فيها، وعدد مقتنياتها من المصادر والمراجع. أما معيار التوزيع الجغرافي، فقد وزعت المكتبات المختارة على أقاليم المملكة الأردنية، بحيث كان لكل إقليم نصيب من تلك الجامعات.(إقليم الوسط، وإقليم الشمال، وإقليم الجنوب**)**

7/1 فرضيات الدراسة:

للإجابة عن الأسئلة الخاصة بمشكلة الدراسة، فقد تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الرضا الوظيفي على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات العاملين مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، الخبرة الوظيفية، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي)".

الفرضية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($0.05\geq\alpha$) في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافيـة (النـوع الاجتمـاعي، الخبـرة الوظيفية، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي)".

8/1 المصطلحات المتعلقة بالدراسة:

الرضا الوظيفي: (JOB SATISFACTION)

يُعرف الرضا الوظيفي بأنه مجموع المشاعر الوجدانية التي يـشعر بهـا الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا، وقد تكون سلبية أو ايجابية وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أن يحققه من عمله([12]).

إدارة الجودة الشاملة: (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية وذلك بمراجعتها وتحليلها، والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء ، وتقليل الوقت لانجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة وغير ضرورية للعميـل أو للعمليـة وذلـك

---

[12]) الحرفة، حامد. موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز._ بيروت: الدار العربية للموسوعات، 1980 .- ص94.

لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستندين في جميع مراحل التطـوير علـى متطلبات واحتياجات المستفيد([13]).

المكتبات الأكاديمية: (ACADEMIC LIBRARY)

هي تلك المكتبات أو مجموعات المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات أو الكليات المختلفة وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفـة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هـذه المؤسـسات الأكاديمية وذلك من اجل دعم البحث العلمي والعملية التعليمية.

العـاملون فـي المكتبـات الجامعيـة:(WORKERS IN UNIVERSITY LIBRARIES)

يشمل مجتمع العاملين جميع العاملين والعاملات المهنيين في المكتبات التابعة للجامعات الأردنية، فيما عدا غير المهنيـين مثـل (العمـال والـسائقين والسكرتارية ونحوهم) فهم مستثنون من نطاق هذه الدراسة.

المواصفات الدولية للجودة (الايزو)

الأيزو (ISO) وهـي اختـصار للمنظمـة الدوليـة للمواصـفات والمقـاييس (INTERNATIONAL STANDAR FOR ORGANIZATION)، وهـي التـي حددت مجموعة من المواصفات القياسية العالمية الموحـدة والتـي تطبـق كافـة

---

[13]) قاسم، علوان. إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي.- مجلـة اتحاد الجامعات العربية.- ع46،(2005م).- ص20 .

المنظمات الإنتاجية والخدمية بهدف الوصول إلى جودة أفـضل ومقبولـة علـى المستوى العالمي([14])،:

الدراسات السابقة

أ. الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي

1. دراسة بريبل (PRYBIL , 1973)([15])

أجريت هذه الدراسة في الولايات الأمريكية عام 1973 وقد عالجت الرضا الـوظيفي من حيث علاقته بالأداء الوظيفي والمجموعات المهنية في إحدى المكتبات الجامعية، وقد صنف موظفو المكتبة المتفرغين إلى أربع مجموعات: المكتبين الذين يحملون درجة الماجـستير مـن معهد معترف به لدراسة علم المكتبات والمعلومات.

والمكتبين الذين يعملون بالأعمال الكتابية، والموظفون الذين لم يحصلوا على درجة جامعية من معهد لدراسة علم المكتبات والمعلومات. وموظفو الصيانة والحراسة في المكتبة، ولم تكـشف الدراسة عن وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والمجموعة المهنية وقد تبين مـن الدراسـة أن الموظفين الكتابيين كمجموعة يشعرون أكثر بالرضا في أعمالهم، بيد أن نتائج الدراسـة تُـشير إلى أن الرضا الوظيفي في المكتبات لا يرتبط مباشرة بالمجموعات المهنية الثلاث المدروسة.

---

14) عقيلي، عمر وصفي. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة.- عمـان(الأردن): دار وائل للطباعة والنشر، 2001 م.- ص62

15) Prybil, L.D. "job satisfaction in relation to job performance & occupational level " personal journal.- vol 52 (1973) .-pp94-100.

والوظيفة، والخبرة، والمؤهل العلمي، والراتب. وبلغت عينـة الدراسـة (138) عـاملا فـي المكتبات الجامعية الثلاثة أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي كانت متوسـطة، فيما كانت درجة الالتزام التنظيمي كبيرة، وأن هناك ارتباطا ذا دلالة إحصائية بينهما، كما بينت النتائج أن درجة الرضا والالتزام التنظيمي من وجهة نظر العاملين لا تختلف باختلاف الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، في حين تبين أنها تختلف باختلاف متغيـرات الوظيفـة، والراتـب الشهري.

2. **دراسة همشري والذنيبات(1988)**[16]

التي هدفت الدراسة إلى التعرف على دوافع العاملين في المكتبـات الجامعية في الأردن للعمل في مهنة المكتبات، والى مدى تطبيق نظرية (ماسلو) الخاصة بالتدرج الهرمي للحاجات على واقع العاملين مجتمع الدراسة، ودلت نتائج الدراسة على أن الدوافع التالية: المكتبات كمهنة، والتنوع في العمـل والتحـدي، والمكانة الاجتماعية للمهنة وظروف وبيئة العمل، كانت أهم الدوافع لـدى أفـراد مجتمع الدراسة للعمل في المهنة، كما بينت النتائج إن العوامل التاليـة: التطـوير

---

[16]) الهمشري، عمر، ومحمد محمود الذنيبات، الدافعية إلى المهنة لدى العاملين بالمكتبـات الجامعية في الأردن – دراسات (العلوم الإنسانية : العلـوم الإداريـة والاقتـصادية)، المجلد(15)، العدد(2)، 1988، ص ص21-27 .

المهني، والسلطة، والامتيازات المالية، وسهولة التعيين في المهنة، وتأثير الأصدقاء على الترتيب ذات أهمية قليلة بالنسبة لهؤلاء العاملين، وقد اعتبرت نتائج الدراسة غير مؤيدة لما جاء في نظرية (ماسلو) الخاصة بالتدرج الهرمي للحاجات، وبذلك يصعب تطبيقها على واقع حاجات العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية.

3. دراسة المينا : (ALEMNA , 1992)([17])

تناولت الدراسة الدافعية والإنتاجية في المكتبات الأكاديمية دراسة حالة لمكتبة غانا، فقد تضمنت الدراسة إجراء مسح شامل للأفراد العاملين الذين يقدمون الخدمات، فقد قامت الدراسة بجمع قاعدة بيانات عن العاملين من حيث: الخبرات، والرواتب، والتسهيلات الترويحية، والرضا عن العمل، واتجاهات الزملاء، والمشرفين، وأعضاء اللجان، والأفراد المستقبلين(الأفراد العاملين في مكاتب الاستعلامات) وأساليب التقويم والاتصالات، وقدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات لزيادة وتحسين مستوى الإنتاجية.

4. دراسة همشري ويونس(1994)([18])

---

17) Alemna, Anabas. Motivation & Productivity in A case study of Balm Library, university of Ghana.- Journal of library administration).- vol 16 no 4(1992) pp45-56

18) همشري، عمر، وعبدالرزاق يونس، الرضا عن العمل لدى العاملين في المكتبات المدرسية الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى، دراسات العلوم الإنسانية، العدد (6)، 1994، ص463-496.

التي هدفت إلى دراسة الرضا عن العمل لدى أمناء المكتبات المدرسية الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى، وأشارت النتائج إلى رضا أفراد مجتمع الدراسة عن العمل في المكتبة المدرسية بشكل عام، وبينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد مجتمع الدراسة في الرضا عن العمل تُعزى إلى الجنس، والتخصص، والمستوى التعليمي، والعمر، وعدد سنوات الخبرة، وكشفت النتائج أن حملة الدراسات العليا هم أكثر رضا عن مهنة المكتبات من زملائهم من حملة درجة دبلوم كلية المجتمع والبكالوريوس، وان أفراد مجتمع الدراسة الأكبر سناً (40 سنة) هم أكثر رضاً من زملائهم الأصغر سناً في مجال ظروف العمل.

5. دراسة النشار(1996)([19])

التي استهدفت التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى المكتبين في مصر، والعوامل المؤثرة في ذلك، وأشارت نتائج الدراسة إلى غالبية المكتبيين في مصر كانوا غير راضين عن عملهم وهم بنسبة (57%) وان (43 %) منهم فقط كانوا راضين في هذا المجال، وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين مستوى

[19]) النشار، السيد، الرضا الوظيفي لدى المكتبين في مصر، دراسة ميدانية، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات (كتاب دوري)، المجلد(3)، العدد(4)، 1996، ص125-163.

الرضا الوظيفي لدى المكتبيين وكل من الرضا عن الأجور والحوافز المادية والرضا عن ظروف العمل وطبيعته، والرضا عن الزملاء في العمل، والإدارة، والرضا عن الترقية والتقدم الوظيفي، وأشارت النتائج أيضا إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المكتبين في مصر لا يختلف باختلاف نوع المكتبة، والعمر، ومدة الخدمة في المكتبة، بينما يختلف تبعاً للجنس والمؤهل الدراسي.

6. دراسة أبو السكر (2000م)

التي هدفت الدراسة إلى التعرف على رضا العاملين في كل الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن عن حوافز العمل، وإجراء مقارنة بين مستوى رضا كل منهم للتوصل إلى أي من القطاعين يقدم حوافز عمل أكثر للعاملين الإداريين فيه وقد شملت الدراسة(421) موظفاً موزعين على الجامعات الحكومية والخاصة، وقد أظهرت النتائج بان مستوى رضا جيد وبنسب متفاوتة حسب نوعية الحافز لدى العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن حيث يوجد اختلاف بينهم في درجة الرضا حول الحوافز المستمدة من العلاقات الإنسانية، فقد كان مستوى الرضا اكبر لدى العاملين في الجامعات الخاصة حول الحوافز المعنوية والإنسانية، بينما كان رضا العاملين في الجامعات العامة حول الحوافز المادية وحوافز الأمن اكبر من العاملين في الجامعات الخاصة بمجموعة من العوامل الشخصية وهي بعدد العاملين، المستوى الإداري، الراتب، الجامعة وقد وجد بعض العوامل الشخصية الأخرى لا تؤثر في مستوى الرضا لدى العاملين مثل (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي) وأوصت الدراسة

بضرورة الاهتمام بالحوافز المادية في ولا سيما في الجامعات الخاصة، كما وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالحوافز المستمدة من العلاقات الإنسانية.

7. دراسة مرنخ(2004) ([20])

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لإعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة، وقد شملت الدراسة (258) منشأة من منشآت القطاع الصناعي، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين المتغيرات (المؤهل العلمي، الجنس، بيئة العمل الداخلية، نوع العمل، بعض الحوافز المعنوية، بعض عناصر قانون العمل الفلسطيني، وبعض عناصر البيئة الخارجية ومستوى الرضا الوظيفي، وقد أوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى الاهتمام بالعاملين وبمشاكلهم، وتحسين البيئة المادية لاماكن عملهم من خلال منح الأجور العادلة التي تتماشى مع معدلات غلاء المعيشة ومراعاة الحرارة والتهوية والإضاءة الملائمة داخل المنشأة الصناعية.

8. دراسة سيجل (SEHGAL, 2012)([21]).

---

[20]) المرنخ، ميرفت. تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لإعمالهم ومنشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة.- دراسة تطبيقية.- غزة (فلسطين): الجامعة الإسلامية، 2004م.-(رسالة ماجستير غير منشورة)

[21]) Sehgal, S. "Job Satisfaction Of Bank Employees In Shimla "A Comparative Study Of Private & Public Sector Bank (Axis Bank &

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الرضا الـوظيفي للعـاملين فـي قطـاع المصارف في الهند. وعمل مقارنة بين مستوى الرضا الوظيفي في القطاع العـام والقطاع الخاص. وتكونت عينة الدراسة من (60) عاملا من العاملين في مصرفي (UCO وAXIS)، ووزعت العينة إلى ثلاث طبقات هي: طبقة الإداريين، وطبقـة مديري الفروع، وطبقة الموظفين، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هنـاك اختلافـا كبيرا في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في كلا المصرفين، وأن هنـاك رضـا وظيفي عام لدى العاملين في كلا المصرفين. وأن العاملين في المصرف الحكومي لديهم رضا إلى حد كبير مقارنة بالعاملين في المصرف الخاص.

يتضح من خلال هذه الدراسات أن موضوع الرضا الوظيفي لـدى العـاملين بالمكتبات الأردنية الحكومية في ضوء معايير الجودة الشاملة لم يحظ بأية دراسات سابقة ، لذا فان هذه الدراسة هي الأولى في الأردن في هذا المجال . مما يعطـي هذه الدراسة أهمية خاصة ومميزة للباحثين وأصحاب الاختصاص.

ومن خلال الدراسات السابقة نجد أنها تناولت الرضا الوظيفي بشكل عـام من عدة جوانب مختلفة، ولم تركز على الدراسة الحالية ،لذا فـان هـذه الدراسـة جاءت لتهتم بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مكتبـات الجامعـات الأردنيـة

UCO Bank)", International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research Vol.1, 2012, PP.124_146

الحكومية مع مدى تطبيقها للجودة الشاملة، وذلك من خلال المجالات التالية ،مجال تحمل المسؤولية، مجال التقدير، مجال النمو، مجال العلاقات داخل الجامعة، مجال ظروف العمل، ونظرًا للتباين المتضح في هذه الدراسات، فقد اهتمت هذه الدراسة أيضًا بتوضيح العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية وبين مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة فيها .

وبعد هذا العرض لهذه الدراسات ذات العلاقة بموضوع الرضا الوظيفي يمكن استخلاص الملاحظات التالية بشكل عام :

- الرضا الوظيفي مفهوم مركب متعدد الجوانب والعناصر الكامنة في محتـوى العمل الوظيفي وظروفه التنظيمية، ويتأثر هذا العرض بعوامل تنظيمية وبيئية وأخرى ذاتية (شخصية) وعليه استخدمت طُرق ومقاييس متعددة لقياس هـذا المتغير عند الأفراد العاملين في التنظيمات الرسمية.
- إن مستويات الالتزام بالعمل التربوي أو الولاء له، أو الرضا عنه قد تباينـت بين الدراسات باختلاف الزمن والبيئة الثقافية والمستوى الـوظيفي، وأدوات القياس المستخدمة
- إن العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين بعض العوامل الذاتية أو الوظيفية كانت غير ثابتة، وتختلف من دراسة لأخرى، إلا إن العوامل الذاتيـة كانـت علـى الأغلب غير مرتبطة بالرضا الوظيفي خاصًة على المستوى الإداري، ومـرد

ذلك إن هذه الدراسات خاضعة لعوامل التغيير الزمني والثقـافي والاجتمـاعي والاقتصادي والسياسي القائمة في مجتمعاتها.

ب. الدراسات المتعلقة بالجودة الشاملة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت إدارة الجودة الـشاملة إمـا بـشكل مستقل أو مع متغيرات أخرى، وتاليا بعض تلك الدراسات:

1. دراسة القحطاني(1993)([22])

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق مفهـوم إدارة الجـودة الكلية في المنظمات الحكومية، وتأثير هذا التطبيق على الجوانب الإدارية بالإضافة لإلقاء الضوء على بعض المشكلات التي يجب تلافيها في حال تطبيـق المفهـوم، وتوصل الباحث إلى عدد من التوصيات حول تطبيق هذا المفهـوم فـي القطـاع الحكومي في الدول النامية، أهمها ضرورة التخطيط والتروي عند التطبيق بحيـث تبدأ بالمشروعات الحكومية ذات الطابع الصناعي والخدمي، وذلك بعـد إجـراء التعديلات اللازمة على المفهوم قبل الانتقال من قطـاع إلـى آخـر، مـع إدراك الفوارق الكبيرة بين القطاعين العام والخاص.

2. دراسة :(HARD CASTLE ,1994) ([23])

---

[22]) القحطاني، سالم سعيد. إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي.- مجلة :الإدارة العامة.- مج(32)، العدد (78) 1993.- ص 7-40.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية على أسلوب تطبيق مفهـوم إدارة الجودة الشاملة لشركة دوغلاس، وتوصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية يمكن أن تؤثر سلباً على تقبل العاملين لأي نظام إداري جديد، كما تبين أن الثقافـة التنظيمية لشركة دوغلاس لم تكن مهيأة لاستقبال نظام إداري جديد وبالتـالي لـم يحقق مفهوم إدارة الجودة الشاملة المطبق بالشركة النتائج المرجوة منه. وأوصـى الباحث بضرورة النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها نظـام متكامـل مـن العلاقات الاجتماعية والتنظيمية والفنية، كما وأوصى بضرورة تـدريب العـاملين على التكييف مع التغيير وكيفية التعامل مع الواقع الإداري الجديد.

3. دراسة :(AGGARWAL & REZACE ,1996) ([24])

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأسباب الداعية لاستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة في شركات برامج الكمبيوتر وتحديد عناصر هذا المفهوم اللازمة لتطبيق الفجوة بين توقعات العميل الأداء الحقيقي للشركات، وقد توصل الباحثـان إلى أن أهم الأسباب الداعية إلى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في شـركات برامج الكمبيوتر ترجع إلى وجود فجوة بين توقعات العميل والأداء الحقيقي، كما

---

23) Castle, Hard, A Lan John, The Voices of Organizational Culture : An Ethnographic Study of Total Quality Management Implementation at, p45

24) Aggarwal, Ajesh, & Zabihollah Razace ,1996,Total Quality Management for Bridging the Expectation Gap in System Devebpment, International Journal of Project Management, 14,2 , 1996, pp 115-120

تم التوصل إلى ملاءمة إدارة الجودة الشاملة للتطبيق في تلك الشركات والقدرة على تضييق تلك الفجوة.

4. دراسة المنصور(1997)([25])

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في كل من مستشفى البشير (ممثل القطاع العام) والمستشفى الإسلامي (ممثل القطاع الخاص) وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن العنصر الرئيسي الذي حصل فيه تطبيق جيد هو عنصر القيادة – مثل (التحسين المستمر، التركيز على المستفيد، تعاون الموظفين فيما بينهم) وقد ظهرت بمستوى تطبيق منخفض في مستشفى البشير، وبمستوى تطبيق جيد في المستشفى الإسلامي، كما وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الخصائص الوظيفية والشخصية لموظفي مستشفى البشير وعناصر إدارة الجودة الشاملة.

5. دراسة أيوب (2000) ([26])

---

[25]) المنصور، ياسر منصور. إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي الأردني.- دراسة ميدانية مقارنة بين القطاع العام والقطاع الخاص:جامعة بغداد، العراق. 1997م (رسالة دكتوراه غير منشورة)

[26]) أيوب، علي محمد. تقدير مدى فاعلية استخدام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية.- اربد(الأردن) : جامعة اليرموك ،2000م (رسالة ماجستير غير منشورة)

هدفت هذه الدراسة إلى تقدير مدى فاعلية اسـتخدام نظـام إدارة الجـودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية، وقد تكونت عينة الدراسة مـن(282) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية " الجامعـة الأردنيـة، جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، جامعة مؤتـة، جامعـة آل البيت، الجامعة الهاشمية، للعام الدراسي 1997 / 1998 وقـد توصـلت نتـائج الدراسة إلى أن الجامعات الأردنية تحرص على صياغة رسالة واضـحة محـددة للجامعة، وتقوم بالتعريف بهذه الرسالة للعاملين في الجامعـة والطـلاب وأفـراد المجتمع، وان الجامعة تعمل على أن تكون أهداف تحسين النوعية متناسـبة مـع رسالة الجامعة، وإدارة الجامعة تعمل على إزالة العوائق التي تحول بـين فـرق العمل أو الأفراد وتحقق الأداء النوعي، وتعتبر تلك إحدى الوظائف الرئيسة لإدارة الجامعة.

6. دراسة الحاضر(2001)([27])

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة في فعالية تطبيق بـرامج الجـودة الشاملة، ومعرفة المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة فـي مستـشفى قـوى الأمـن بالرياض، وتقديم بعض الاقتراحات والحلول، وكانت عينة الدراسة مكونـة مـن (260)

[27]) الحاضر، إبراهيم بن سعيد. مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في مستشفى قـوى الأمـن بالرياض.- آراء وتوجيهات الهيئة الطبية والإدارية بالمستشفى.- الرياض(الـسعودية): أكاديمية نايف للعلوم المصرفية ، 2001م.- (رسالة ماجستير غير منشورة)

موظف، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة إن (73،2 %) مـن أفـراد عينة الدراسة يرون فعالية برنامج الجودة بمستشفى قوى الأمن بالرياض، وان عدم وجـود الدورات التدريبية يعيق من فعالية برامج إدارة الجـودة الـشاملة، وان نقـص البيانـات الإحصائية يعيق من فعالية تطبيق الجودة، وزيادة فعالية برنامج إدارة الجودة سوف يـسهم في تحسين كفاءة الفريق الطبي ويقلل من تكلفة الخدمة .

7. دراسة : (POSELIC & WIELE . T ,2002) ([28])

التي هدفت إلى التعرف على تصورات الموظفين عـن إدارة المـوارد البـشرية وبرامج إدارة الجودة الشاملة وأثرها على رضاهم الوظيفي ونواياهم للاستقالة، وأجريـت الدراسة على موظفي ارنست أند يونغ في هولندا, وتم توزيع استبانه خاصة بالدراسة على عينة عشوائية مكونة من (350) موظفا في المنظمة بهدف التعرف على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والجودة الشاملة ودراسة اثر تلك العلاقة علـى الأداء داخـل المنظمـة، وخلصت الدراسة إلى ما يؤثر على رضا الموظفين أو نواياهم للاستقالة عند تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة هو : التعاون، والقيادة، والحوافز المادية، ووضوح عملية الاتصال، وظروف العمل داخل المؤسسة، وبينت الدراسة أن التعاون والقيادة، والحوافز المادية هي أقوى المؤثرات على رضا الموظفين عند تطبيقهم لبرامج إدارة الجودة الشاملة .

8. دراسة الناظر(2004) ([29])

---

[28]) Poselic & Wiele T. Employee Perceptions of Human Resource Management & T.Q.M. & The Effects on Satisfaction & Intention to leave, managing Series Quality ,vol,12 ,no,1 , 2002, pp165-182

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مستوى الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة للعـاملين في الأجهزة الحكومية الأردنية ومدى ممارستهم لها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقهـا، وخلصت إلى وجود وعي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية الأردنية بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ولكن بدرجات متفاوتة، ووجود دعم كبير من قبل الإدارة العليا لتطبيق هذا المفهوم، وأوصت بضرورة قيام الأجهزة الحكومية بالتعريف بمفهـوم الجـودة الـشاملة وأهميته عن طريق القيام ببرامج توعية وتدريب للموظفين وزيادة فعالية التخطيط ونظـم الاتصال في الأجهزة الحكومية.

9. دراسة جعفر عبد الله موسى إدريس (2005م) ([30])

تناولت الدراسة اثر إدارة الجودة الشاملة على تـسويق خـدمات الكهربـاء فـي السودان من حيث النشأة والتطور التاريخي كما تحدثت عن مبادئ وعناصر إدارة الجـودة الشاملة وعلاقتها بالإنتاجية كما استعرضت متطلبات تطبيقها . واستعرضت الدراسة أيضا المواصفات القياسية الدولية وأقسامها وتحدثت أيضا عـن مفـاهيم التـسويق ومراحلـه ، والتسعير ومفاهيمه والعوامل المؤثرة فيه ، والتوزيع وقنواته ، واثر إدارة الجودة الـشاملة في تحسين وتطوير هذه المفاهيم . وخلصت الدراسة إلى استعراض تجربة الهيئة القوميـة

---

[29]) الناظر، رولا. مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة الحكومية الأردنية.- عمان(الأردن) :الجامعة الأردنية ، 2004م .- ص20 (رسالة ماجستير غير منشورة)

[30]) عيساوي ،محمد عبد الله . إدارة الجودة الشاملة على منظمات المعلومات فـي الـسودان دراسة على المكتبات الجامعية في الفترة من 2000- 2004م .- ص24 (رسالة دكتوراه غير منشورة)

للكهرباء في السودان في تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والمشاكل التي تعترض هـذا التطبيق ونظرا لتفرد الدراسة في تناول اثر مفهوم الجودة الشاملة في جودة خدمات منظمة سودانية ، فهي بذلك يمكن أن تعتبر مرشدا مهما للدارسـين والبـاحثين الـسودانيين فـي الاستفادة من تجربة الهيئة القومية للكهرباء في استخدام إدارة الجـودة الـشاملة ووسـيلة لتطوير الأداء وتحسين الإنتاج أو الخدمات في منظماتهم .

10. دراسة : (YOO & PAREL ,2007) ([31])

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين العاملين والعملاء والأداء المالي، وتكون مجتمع الدراسة من فنادق الدرجة الأولى والثانية في كوريا وعددها (129) فندقا وشملت الدراسة التي استخدمت الاستبانة والمقابلات الشخصية عينة عشوائية مكونة من (400) عامل من مختلف المستويات الإدارية بهدف بيان اثر تدريب الموظفين وجودة الخدمة المقدمة علـى رضا العملاء وبيان اثر هذا الرضا على الأداء المالي لتلك التنظيمات، وخلصت الدراسـة إلى أن التنظيمات التي لديها جودة عالية في الخدمة، لديها عملاء راضون لديها مـستوى مرتفع من الأداء المالي، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بزيادة قدرة العـاملين مـن خلال التدريب لضمان زيادة رضا العملاء وبالتالي تحسين مستوى أدائها المالي.

11. دراسة الشعار(2008)([32])

[31]) Yoo, Dong Kyoon & Jeong An Park. Perceived Service Quality International Journal of Quality & Reliability Management ,vol,24 ,no,9. 2007, pp908-926.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة – التركيز، التزام الإدارة العليا، تمكين العاملين، التخطيط الاستراتيجي، للجودة، فرق العمل، التحسين المستمر – في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن، وقد كونت عينة الدراسة من (160) موظفا وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك وعي وفهم لمفهوم إدارة الجـودة الشاملة في المكتبات الجامعية الأردنية، وان تطبيق معايير الجودة الشاملة فيها كانت جيدة ومتوسطة، وأظهرت نتائج الدراسة أيضا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بـين معـايير إدارة الجودة الشاملة – التركيز على المستفيد، التـزام الإدارة العليـا، تمكـين العـاملين، التخطيط الاستراتيجي، فرق العمل، التحسين المستمر – ومـدى تطبيقهـا فـي مكتبـات الجامعات الأردنية، وهناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسـة حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة تُعزى إلى عوامل: العمر، المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة، وعدم وجود فروق تُعـزى لعاملي: الجنس، المستوى الوظيفي.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة كانت تُركز في مجملها على قطاعـات مختلفـة كـالبنوك, والمستـشفيات، والشركات الأخرى، والتعليم ولم تكن تركز عل المكتبات الجامعية أو على العاملين في تلك المكتبـات، كما أن المكتبات الجامعية الأردنية تتواجد ضمن بيئة عمل مختلفة عن تلك البيئات التي أجريـت فيهـا

[32]) الشعار، قاسم إبراهيم. مدى إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة فـي المكتبـات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن.-عمان (الاردن):الجامعـة الاردنيـة ، 2008م (رسالة ماجستير غير منشورة)

الدراسات السابقة مما يعني احتمال ظهور اختلاف في نتائج الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وتركز الدراسة الحالية على قطاع المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية والذي يعد من أهم القطاعات حيوية ونشاطا وباعتباره يقدم خدمات راقية، وعلى اعتبار أن هذا القطاع هو بمثابة محط أنظار المسئولين والمواطنين من داخل المملكة وخارجها الأمر الذي كان حافزا نحو ضرورة تسليط الضوء على مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة من قبل المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن على وجه التحديد، وهو ما أغفلته الدراسات السابقة تحديدا في البيئة الأردنية، كما حاولت الدراسة الحالية اختبار العلاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية: الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، ومتغير الحجم، وإدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من قبل العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية، وهذا ما لم يتم تناوله في الدراسات السابقة .

الفصل الثاني

التمهيد:

المبحث الأول : الرضا الوظيفي النشأة والمفهوم

أولا : لمحة تاريخية

ثانيا : مفهوم الرضا الوظيفي

المبحث الثاني : أهمية الرضا الوظيفي وخصائصه

أولا : أهمية الرضا الوظيفي

ثانيا: خصائص الرضا الوظيفي

المبحث الثالث : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

المبحث الرابع : العلاقة بين الرضا الوظيفي والحوافز والأداء

الفصل الثاني

الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية

التمهيد

يعد الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي استحوذت اهتمـام البـاحثين والدارسين في مجال الإدارة الصناعية والتجارية وعلم النفس التنظيمي لمـا لهـذا الموضوع من أثر فعال على إنتاجية العمل وتطوره، وإن الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس اتجاهاتهم وردود أفعالهم تجاه أعمالهم، ويعد اهتمام المديرين بالجوانب النفسية للعاملين من التحولات الأساسية في مجـال إدارة الأفراد بحيث أعطي موضوع الرضا الوظيفي اهتماما خاصا باعتبـاره عنـصرا أساسيا من عناصر التحفيز في العمل لما في ذلك من علاقـة إيجابيـة فـي حفـز العاملين ودفعهم لمزيد من الأداء والإنجاز في العمل([33]).

---

[33]) أبو رمضان، نجوى نعيم. قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين فـي الجامعـات الفلسطينية في قطاع غزة.- غزة (فلـسطين):الجامعـة الإسـلامية، 2004م (رسـالة ماجستير غير منشورة)

وتسعى المنظمات المقدمة للخدمة لأن تكون فعالة ومتميزة، وهـذا يعتمـد على درجة رضا مستخدميها، لأن ذلك له تأثير مهم وفعال على جـودة الخدمـة المقدمة للعملاء([34]).

وإن أهمية الرضا الوظيفي للعاملين وبالذات في المنظمات الخدماتية يعتمد على إتباع أساليب أكثر فعالية، مثل الحوافز المادية والمعنوية، والمكافآت الفردية والجماعية لتشجيع روح الفريق بين العاملين، وتعزيز التعـاون بيـنهم، بحيـث يحرص كل منهم على أن لا يتعارض عمله مع عمل زملائـه لزيـادة التنـافس الإيجابي سعيا إلى الوصول إلى تحسين إنتاجية العاملين، وهذا ما قد يولد إلى تقديم أفضل الخدمات للعملاء، فالعملاء يقيمون جودة الخـدمات مـن خـلال التفاعـل المباشر بين العاملين، وهذه العلاقة المباشرة تظهر مـستوى مواهـب العـاملين ورضاهم([35]).

---

34) Malhotra, N. & Mukherjee, A. The relative influence of organizational commitment and job satisfaction on service quality of customer Contact employees in banking call centers, Journal of Services Marketing, Volume: 18 Number: 3 Year, 2004, p162

35) الكساسبة. أثر الرقابة الالكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسـلامية العاملة في الأردن.-عمان (الاردن): الجامعـة الاردنيـة ،2011م .- ص28(رسـالة ماجستير غير منشورة)

ويرى بعض الباحثين بأنه يجب على المنظمات تحسين رضا المـستخدمين لديها، وذلك من خلال تحسين جودة الخدمات الداخلية فيها، لكي تحافظ المنظمـة على مستخدمين مؤهلين(36).

ويعد السلوك الذي يعبر عن مستوى رضا الفرد عن العمل والوظيفة من أهم مقومات الإشباع الذي توفره له العناصر والجوانب المختلفة للعمل، مما يتولد عنه مشاعر وجدانية لدى الفرد تجاه عمله والتي قد تتحول كلياً أو جزئياً علـى ارض الواقع. وهذه المشاعر قد تمثل مشاعر الفرد تجاه جوانب وعناصر محددة لعملـه، أي إن هناك مثيرات تبعث على تدني مستوى الرضا لدى العاملين قد تكون فـي جوانب محددة من العمل وقد تكون شاملة للجوانب كافة(37).

المبحث الأول: الرضا الوظيفي النشأة والمفهوم

أولا: لمحة تاريخية:

لاشك أن العنصر البشري يمثل حجر الزاوية في تطور ورفعة وتقدم أي كيان اقتصادي مهما كبر أو صغر حجمه، سواء كان هذا الكيان يقدم الخدمات أو ينـتج سلعاً، واهتمت الدول بالثروة البشرية وتطويرها وتنمية قدراتها من خلال الاهتمام

---

36) Wang, G. "The Influence Of internal service quality On Employee Job satisfaction At Taiwan Listed International Tourist Hotels : Using Organizational Culture As The Moderator", World Transactions, On Engineering And Technology Education, Vol.10, No 3, 2012, p174

37) عاشور، احمد صقر. السلوك الإنـساني فـي المنظمـات. الإسـكندرية: دار المعرفـة الجامعية.- 1982.- ص139.

بالتعليم والتدريب وتنمية ا لفكر والمهارات والقدرات البشرية، ومع تطور العلـوم الإنسانية المختلفة وتطور النظريات الاقتصادية زاد الاهتمام بالعنـصر البـشري، وأجرى العلماء والدارسين والباحثين التجارب والأبحاث والدراسات المختلفة على العاملين سعياً للوصول إلى كيفية تنمية قدراتهم، وطرق أداءهم لأعمالهم، ووسائل إرضاءهم للحصول على أفضل ما لديهم من أداء لزيادة إنتاجيتهم، وتحسين نوعية ما ينتجون([38]).

وقد بدأ موضوع الرضا عن العمل(الرضا الوظيفي) لأول مرة في مجـال الصناعة، وتعددت الدراسات في مختلف الميادين إلى أن انتهت إلى مجال التعلـيم فإذا كان الرضا الوظيفي مطلباً ضرورياً لدى أي موظف في أي عمل، فإنه أشـد ضرورة لدى العاملين في قطاع التعليم وذلك لما للعملية التعليمية من الأثر الأكيـد في تقدم المجتمعات ونهضتها([39]).

وتعود بدايات الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفـراد إلى بدايات القرن العشرين، وكانت أولى المحاولات هي محاولة تايلور صـاحب نظرية الإدارة العلمية إن أصحاب هذه النظرية هم أول من فكروا عملياً في تفسير

---

[38]) دحلان، خالد إدريس.أثر التغيير على مستوى رضا العاملين بـشركة توزيـع الكهربـاء بمحافظات غزة.- دراسة ميدانية،غزة (فلسطين): الجامعة الاسلامية ،2012م .-ص31 (رسالة ماجستير غير منشورة)

[39]) اليحيى، طلال. مدى رضا مشرفي طلاب التربية الميدانية عن عملهم في الإشـراف.- مجلة جامعة الملك سعود.- مج(15)، ع(13)(2003).- ص752

سلوك العامل في المنظمة وفي كيفية حفزه من أجل المزيد من العطاء والبذل، ولكن منطلقهم لم يكن البحث في تحسين أحوال الفرد الاجتماعية وزيادة راتبـه وتـوفير حريته الفردية وديمقراطية الإدارة في المنظمة، وإنما كان منطلقهم مناقشة مشكلات الإنتاجية وكيفية رفع إنتاجية الفرد العامل، ولقد أدت نظرتهم نحو زيادة الإنتاج إلى اعتبار العامل أداة من أدوات الإنتاج، وعليه فلكي يتمكن الفرد من إعطاء أقـصى طاقته الإنتاجية فلابد أن تهتم الإدارة بتدريبه على العمـل وأن تراقبـه بواسـطة المشرفين مع حفزه مادياً ومعاقبته إذا قصر في إنتاج الكمية المطلوبة منه([40]).

وقد قام فردريك تايلور(١٨٥٦ - ١٩١٧) بوضع نظرية الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين كطريقة لجعل إدارة أنشطة العمل أكثر كفـاءة، والافتـراض الرئيس للدوافع حسب هذه الطريقة هو أن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت المالية فالعاملين يعطون الحوافز المادية أهمية كبرى، ولكن لم تستطع هذه الإدارة تحقيق الرضا المطلوب للعمال وكـان يؤخـذ عليهـا إهمالها للجوانب الإنسانية في حياة العمال إلا أنها لفتت الانتباه للعنصر البشري في العمل وإلى قدراتهم وتأهيلهم وتحفيزهم للعمل([41]).

---

[40]) العميان، محمود. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال.- ط3، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005م.- ص38

[41]) العديلي، ناصر. الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف مـوظفي الأجهـزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.-الريـاض (الـسعودية):معهـد الادارة العامة ،ص1981م .- ص(45 رسالة ماجستير غير منشورة)

وإن المكافآت والحوافز غير المادية تؤدي دورا رئيسيا دور رئـيس فـي تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا، وأن حجم العمل الذي يؤديه الفرد ومستوى كفايته الإنتاجية لا يتحدد بطاقته الفسيولوجية فحسب، وإنما تحدده إرادة الجماعة وخلفيته الاجتماعية .وقد شخصت هذه المدرسة ما لمعنويات العاملين وعلاقات العمل مـن أثر على إنتاجيتهم([42])، وهذه النظرية هي التي تنـادي بـضرورة تفهـم طبـائع وتصرف العاملين وميولهم ورغباتهم لخلق تعاون مـشترك بيـنهم وبـين الإدارة لتحقيق أهداف مشتركة([43]).

وفي عام ١٩٣٥ قام هوبوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمـال مـصنع صغير، بقرية بولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة حيث قام بقياس رضا العاملين عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي مثل أوضاع العمل، الإشراف والإنجاز مستخدماً أسلوب الاستقصاء. وقد ذكر كشرود أن هذه الدراسة تعـد أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي، ونقطة الانطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي([44]).

---

[42]) الحيدر، عبدالمحسن، وإبراهيم بن طالب. الرضا الوظيفي لدى العـاملين فـي القطـاع الصحي في مدينة الرياض.- ، الرياض(السعودية): معهـد الإدارة العامـة، 2005.- ص21(رسالة ماجستير غير منشورة)

[43]) زويلف، مهدي. إدارة الأفراد مدخل كمي.- ط3، عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، 2005م.- ص228

[44]) الحيدر، وبن طالب، مرجع سبق ذكره، ص200

وقد جاءت هذه الدراسة لتسهم في إثراء الدراسـات فـي مجـال الرضـا الوظيفي ضمن معايير الجودة الشاملة للعاملين في مكتبات الجامعـات الأردنيـة الحكومية، واستهدفت التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعـاملين فـي تلـك الجامعات وإمكانية تطبيقهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

ثانيا: مفهوم الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي عن العمل بأنه درجة تحقيق الـشخص للاحتياجـات المهمة مثل: الصحة، الأمن، والغذاء والمحبة، والتقدير أثناء الوظيفة أو نتيجة لها، وقد تطور مفهوم الرضا عن العمل من النظرة المبسطة التي ترى أن الإشـراف المحكم على الفرد العامل هو الطريقة الملائمة لتوحيد جهود الأفراد إلى النظـرة الحركية والتي ترى أن هناك عوامل ومؤثرات عديدة تحدد رضا العاملين([45]).

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة من العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تُقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعليـة بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعملـه دون ملـل أو ضيق، كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل علـي

---

[45]) كامل، مصطفى، وسونيا البكري. دراسة تحليلية للرضا لوظيفي لأعضاء هيئة التـدريس بجامعة القاهرة.- مجلة الإدارة.- مج(23)، ع (1)(1990).- ص78.

فعلاً في هذا العمل وان الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج([46]).

وإن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمده الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومن الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنظمة أو البيئة التي يعمل فيها، وباختصار فان الرضا الوظيفي هـو دالة لسعادة الإنسان واستقراره في عمله وما يحققه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته، ويمكن القول بشكل عام أن الرضا الوظيفي يتكون مـن الرضـا عـن الوظيفة والرضا عن علاقات العمل والرضا عن زملاء العمـل والرضـا عـن سياسات الأفراد، وعليه فإن الرضا الوظيفي عبارة عن شعور داخلي يحـس بـه الفرد (عامل أو موظف) تجاه ما يقوم من عمل وذلك لإشباع احتياجاته ورغباتـه وتوقعاته في بيئة العمل([47]).

ويرى الباحث من التعريفات السابقة أن الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وانه ينتج عن إدراكهم بما تقدمه الوظيفة أو العمل لهم وما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم (أعمالهم).

---

[46]) الحنيطي، إيمان محمد. دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التـدريس فـي كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنيـة._عمـان (الأردن): الجامعـة الأردنيـة ،2000مز-ص15 (رسالة ماجستير غير منشورة، 2000)

[47]) العمري، خالد. مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقتـه بـبعض خصائصهم الشخصية والوظيفية.- مؤتة للبحوث والدراسات.- مج(7)، ع(2)(1992).- ص147.

المبحث الثاني: أهمية الرضا الوظيفي وخصائصه:

أولا: أهمية الرضا الوظيفي

إن أهمية الرضا الوظيفي تكمن في القوى البشرية كونها تمثل الثروة الحقيقية في تقديم كافة الخدمات المكتبية للرواد في كافة المجالات، ويعد الرضا الـ وظيفي للعاملين احد الأسباب المؤثرة في إنتاجيتهم وقيامهم بعملهم على أكمل وجه ومـ ن هذا المنطلق تسعى معظم الدول لتنمية القوى البشرية وإداراتها بأسلوب متطـ ور يواكب التكنولوجيا الحديثة، من خلال برامج مصممة ومطورة لزيـادة الإنتاجيـة ويكون ذلك مرهون بإقناع العناصر البشرية بعملها ورضاها عنه([48]).

وما يزال الرضا الوظيفي عن العمل من أكثر الموضوعات التـي حظُيـت باهتمام الباحثين في مجالات مختلفة كالإدارة والصناعة وعلم النفس والتربية وعلم الاجتماع، ويبدو أن هذا الاهتمام كان نابعاً من اثر الرضا عند العاملين في مختلف الدوائر والمؤسسات فيما يتعلق بسلوكهم وإنتاجيتهم في العمل،([49]).

---

[48]) آل صالح، حنان عبد السلام. درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الـشاملة وأثرهـا علـى الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك السعودية.-الكـرك (الاردن): جامعـة مؤتـة ،2009م .-ص(26 رسالة ماجستير غير منشورة)

[49]) بدر، حامد. الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتـصاد والعلوم السياسية .- جامعة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الكويت.- مـج(11)، ع(3)(1983).- ص 15 .

وتحاول معظم المؤسسات والمنظمات التعرف على شعور العـاملين فيهـا نحو عملهم حتى تستطيع أن تخطط أو تطور من سياسـاتها لمـا فيـه مـصلحة المؤسسة وتقدمها([50]).

وإن الرضا الوظيفي للعاملين على أهميته ليس هو الهدف وإنما هو وسـيلة للوصول إلى مستوى مرتفع من الجودة في الخدمات المقدمـة للعمـلاء، والـذي سيحقق رضاهم وبالتالي إستمرار تعامل هؤلاء العمـلاء مـع تلـك المؤسـسات الخدمية، والذي يعد حاليا ميزة تنافسية([51]).

وقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا المهني المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد([52]).

ويمكن تحديد الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي كما يلي**([53]):**

---

[50]) طناش، سلامة. الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية.-مجلة دراسات، مج (17)، ع(3)(1990).- ص229 .

[51]) العواجين، أكثم ماجد. أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الـوظيفي للعـاملين فـي مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن._عمـان (الأردن): جامعـة الـشرق الأوسـط للدراسات العليا، 2013.- ص29(رسالة ماجستير غير منشورة)

[52]) المشعان، عويد. دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني.- ط1، الكويـت: دار القلم للنشر والتوزيع. 1993.- ص12

[53]) الحنيطي، 2000، مرجع سبق ذكره، ص18 .

1. أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة.
2. أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لـدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
3. أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عـن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
4. أن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون اقل عرضة لحوادث العمل.
5. هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلمـا كـان هناك درجة عالية من الرضا أدى إلى زيادة الإنتاج.

ويعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي يجب أن تظل محـورا للدراسـة والبحث بين فترة وأخرى عند القادة ومـشرفي الإدارات والمهتمـين بـالتطوير الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حاليا قد لا يرضيه مستقبلا، ولتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فما لا يعد مرضيا حاليا قـد يكون مرضيا مستقبلا، والرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيـق الأمـن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفـراد العـاملين بمختلـف المـستويات

الإدارية، حيث يدفعهم طوعا إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها([54]).

ثانيا: خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن تحدد خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي([55]):-

أ. تعدد المفاهيم وطرق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها وينظرون إلى الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي.

ب. النظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي لذا فان ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

---

[54]) الأغبري، عبدالصمد. الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية.- مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ع(109)(2002).- ص170

[55]) الصبحي، أحمد رابح. قياس الرضا الوظيفي لمنسوبي الجمارك وأثره على الأداء بالتطبيق على جمرك مطار الملك عبد العزيز الدولي.- بحث مقدم للحصول على درجة دبلوم الإدارة الجمركية، الرياض(السعودية): معهد الإدارة ، 2002م.- ص2. وانظر: كامل والبكري، مرجع سبق ذكره، ص79. والصبحي، مرجع سبق ذكره، ص3

ج. الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

د. الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول : يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

ه. للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي : حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقرير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

و. رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر

الأخرى كما إن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند الأخر وان فعل ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التـأثير وذلـك نتيجـة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.

نلاحظ أن الفرد العامل لديه أهداف خاصة به ، يسعى إلى تحقيقها مـن خلال العمل ويمتلك بالمقابل طاقات كامنة خلاقة ، وان الإدارة الفاعلة هي القادرة على فهم هذه الأهداف وتلبيتها لإشباع الدوافع والاحتياجات الإنسانية مما يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي .

المبحث الثالث: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

يعد مفهوم العامل من بين المفاهيم التي تستخدم من الناحية التقنية لقيـاس ظاهرة معينة، لكن النظرية السوسيولوجية بمختلف تفرعاتها قد استخدمت مفهـوم العامل للإشارة إلى المتغير الذي يحدث ظاهرة أو يؤثر فيهـا أو يتبـادل معهـا وظيفيا. ويعرف العامل بأنه جملة الشروط والظروف التي تؤدي إلى موقف معين بما يتضمنه من أبعاد مادية واجتماعية([56]).

---

[56]) العبودي، فاتح. الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسـة ميدانيـة بمؤسـسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل.- الجزائر :جامعة منتوري قـسنطينة ،2007م .- ص54 (رسالة ماجستير غير منشورة)

وإن أي محاولة تهدف إلى تحديد العوامل المكونة للرضـا عـن العمـل، تستوجب إجراء دراسة معمقة و شاملة لكافة جوانب هذا الموضوع، وقد اختلفـت هذه الدراسات في تحديدها للعوامل التي تكون في مجموعها هذا الشعور، حيث يرى "فروم "أن درجة الرضا يدخل في تحديدها جوانب مختلفة للعمل، ترتبط ببعـضها البعض، فقد يكون لوجود مميزات معينة من جانب ما من جوانب العمل المختلفـة يعطي المميزات قد تكون من نفس الدرجة أو تقاربها في الجوانب المتبقية، أو وجود هذه العلاقات يفيد بأنه ثمة مستوى عاما للرضا ينعكس بما يقرره للأفراد من رضا عن الجوانب المختلفة للعمل .فالأفراد يختلفون اختلافا متفاوتا من حيـث درجـة تكيفهم و طموحاتهم، ويساهم هذا الاختلاف في تماثل درجات الرضا المحققة عن مختلف جوانب العمل لدى العامل الواحد و هذا بدوره يؤدي إلى تفـاوت درجـات الشعور بالرضا لدى العمال الآخرين، عن مختلف عناصر العمل([57]):

وهناك من يرى أن العوامل التي تؤثر في اتجاه العمال نحو أعمالهم، كالشعر بالأمان و ثبات الوظيفة واستقرارها، ووجود فرص الترقية والتقدم في السلم المهني للوظيفة، ومدى ملاءمة الوظيفة لقدرات واستعددات وذكاء وميول الفرد الذي يقوم بها، وكذلك مستوى الأجور وطرق الإدارة في التسيير والإشراف، وسمعة المؤسسة

[57]) الدلبجي، سيف صالح. أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الـوظيفي وكفايـة الأداء.- الرياض: أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، 2002.- ص63

وشهرتها ووجود شبكات اتصال سهلة تتسم بالمرونة بين العمال ورؤسـائهم فـي الإدارة([58]).

وإن أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا عن العمل هي على النحو الآتي([59]):

1. الراتب.
2. الترقية.
3. الأمن.
4. الاحترام والتقدير.
5. جماعات العمل.
6. نمط الإشراف.
7. الحرية المتاحة في العمل.
8. العلاوات والبدلات والمكافآت.

وتقسم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى([60]):

---

[58]) العبودي، مرجع سبق ذكره، ص55

[59]) المشعان، عويد سلطان.- العلاقة بين سلوك النمط(أ) والرضا الوظيفي لدى عينـة مـن المدرسين الكويتين والمدرسين المصريين، الكويت، مجلة كليـة التربويـة.- مـج(17)، ع(67)، (2003) .- ص284

[60]) البليهد، نوره محمد. مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية.- المجلة الدولية التربويـة المتخصصة،مج(3)، ع(10)(2014) .- ص151

العوامل الداخلية: وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حال وجودها تشبع حاجات العاملين للنماء النفسي، وهذه غالباً ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنة في داخله، والتي في حال توافرها في موقف العمل وبشكل ملائم وايجابي تؤدي بالضرورة إلى الشعور بالرضا والقناعة لدى العاملين، ولكن غياب أو عدم ملاءمتها لا يؤدي بالضرورة إلى الشعور بالتبرم ويمكن حصر العوامل الدافعة هذه في ستة هي: الإنجاز، والتقدير، والعمل نفسه أي كونه مثيراً أو مهماً أو متنوعاً أو رتيباً، ومستوى المسؤولية، والترقي، أي فرص الترقية وتغيير المكانة، واحتمالية النماء، فجميع هذه العوامل تعتبر عوامل داخلية لها أثرها على الدافعية وعلى الإحساس بالرضا والقناعة في العمل.

العوامل الخارجية: وهذه العوامل هي التي تتعلق ببيئة العمل مثل :سياسة وأنظمة المنظمة، والإشراف والعلاقة بين الرؤساء والزملاء والرواتب وظروف العمل، والمكانة، والأمن الوظيفي، والحالة الاجتماعية.

وفي حالة عدم توافر هذه العوامل أو عدم ملاءمتها في الوسط الوظيفي فإنها تسبب شعوراً بالقناعة والرضا، ولكن توافرها بشكل عام لا يشكل بالضرورة إحساساً أو شعوراً بالرضا والقناعة([61]).

[61]) المرجع السابق نفسه (البليهد)، ص152

وإن هناك ستة عوامل مهمة للرضا الوظيفي تتصل العوامل الثلاثة الأولى منها بالعمل مباشرة بينما تتصل العوامل الثلاثة الأخرى بظروف أو جوانب أخرى وهي([62]):

1. العوامل المتصلة مباشرة بالعمل

أ- كفاءة الإشراف المباشر: فالإشراف له أهمية لأنه نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد وله اثر كبير فيما يقوم فيه الأفراد من أنشطة يومية.

ب- الرضا عن العمل نفسه: اغلب الأفراد يشعرون بالرضا عن العمل إذ كان هذا النوع الذي يحبونه ويكون هذا الرضا دافعاً لهم على إتقان العمل.

ج- الاندماج مع الزملاء في العمل: يكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنه يعطيه الفرصة للتفاعل مع زملاء آخرين، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه.

2. العوامل المتصلة بظروف أو جوانب أخرى

أ- توفير الأهداف في التنظيم: يرغب الأفراد في أن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف مقبول من وجهة نظرهم كما يتوقعون أن هذا التنظيم على درجة من الفاعلية تمكنهم من تحقيق الهدف المقام من اجله.

[62]) الحيدر، وبن طالب، مرجع سبق ذكره، ص36 .

ب- المكافأة الاقتصادية المنصفة: يتوقع الأفراد أن يحصلوا على مكافئات منصفة إذا قورنت يبعضها البعض داخل المنظمة، وكذلك إذا قورنت بالمكافئات التي يحصل عليها الأفراد في منظمات أخرى.

ج- الحالة الصحية البدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحة البنية والصحة العقلية من حيث أثرها على الفرد وأدائه ومعنوياته .

كما أورد (السالم) قائمة من العوامل المؤثرة علـى رضـا الأفـراد منهـا: الاستقرار في العمل، ظروف العمل، تقدير العمل المنجز، المزايا المتحصل عليها خلاف الأجر([63]).

---

[63]) السالم، سالم محمد. الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكـة العربيـة السعودية.- الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 1997.- ص81 .

المبحث الرابع: العلاقة بين الرضا الوظيفي والحوافز والأداء:

لقد تعددت واختلفت وجهات النظر التي فسرت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وفيما يلي عرض لبعض هذه النتائج([64]):

- **الأداء الوظيفي يتبع الرضا الوظيفي:** أي انه كلما ارتفع مستوى الرضا لدى العاملين، كلما ارتفع مستوى الأداء الوظيفي، فهناك علاقة طردية بين طرفين الأول مستقل وهو الرضا والثاني تابع وهو الأداء .

- **الرضا يتبع الأداء:** أي انه كلما كان مستوى الأداء جيداً كلما شعر العامل برضا عن العمل، بالتالي حسب هذا الرأي فان الرضا الوظيفي ما هو إلا متغير تابع لمتغير مستقل وهو الأداء الوظيفي على أساس أن الأداء الجيد للموظف وما يعقبه من مكافآت يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته وبالتالي زيادة درجة رضاه عن العمل.

- **المناخ التنظيمي عامل وسيط بين الرضا والأداء:** وقد بني هذا الرأي على أساس المناخ التنظيمي باعتباره العامل الوسيط بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، فقد أُعتبر المناخ التنظيمي بأنه العاكس للانطباع الذي يكون لدى العاملين بالمؤسسة عن جميع العناصر الموضوعية فيها، على أساس إن العاملين يعتبروا الوسيلة الأساسية لأداء الأعمال وتحقيق الأهداف، وبالتالي فانه كلما كانت

---

[64]) كامل، وسونيا، مرجع سبق ذكره، ص91 .

صورة المنظمة أو المؤسسة ايجابية لديهم كلما أدى ذلك إلى رفع الروح المعنويـة وهذا بالطبع سينعكس ايجابيا على أدائهم وانجازاتهم([65]).

وفي هذا الصدد توجد ثلاثة اتجاهات، اتجاه يؤكد على أن الرضا عن العمـل يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، واتجاه يرى انه لا توجد علاقة بين الرضا عن العمـل والأداء، وآخر يؤكد أن الرضا عن العمل هو نتيجة حصول العامل على مكافـآت عادلة وتكون هذه المكافآت نتيجة ربطها بضرورة القيام بأداء معين.

وعموماً عندما يكون الموظف غير راضٍ عن عمله فان ذلك ينعكس على سلوكه فيقل التزامه بعمله ويضعف ولاءه للمؤسسة التي يعمل فيها، فينتج عن ذلك انسحاب الموظف من عمله نفسياً من خلال شرود الذهن والاستغراق في أحـلام اليقظة أو ينسحب جسمياً من خلال التأخر عن العمل والخروج مبكراً أو يلجا إلى تمديد أوقات الاستراحة والغياب وتعطيل العمل وقد يصل سلوك الموظـف غيـر الراضي عن عمله إلى محاولة الانتقام من المؤسسة وإلحاق الضرر بها أو بأحـد المسئولين فيها([66]).

وعلى ضوء ما سبق بيانه من تأثير نظم الحوافز على الرضـا الـوظيفي ولما للرضا الوظيفي من أهمية فـي تنميـة وتطـوير أداء العـاملين والارتقـاء بسلوكياتهم فضلاً عن انعكاساته الايجابية الأخرى ، فكل ذلك دعا إلـى الاهتمـام

---

[65]) بدر، مرجع سبق ذكره، ص156 .

[66]) القحطاني، مرجع سبق ذكره، ص35

بالرضا الوظيفي كأحد الموضوعات التي شغلت أذهان العلمـاء والمفكـرين فـي مجال علم النفس والإدارة ، وهذا الاهتمام يعود إلى أن معظم الأفـراد يقـضون جزءاً كبيرا من حياتهم في شغل الوظائف فبالتالي من الأهميـة بمكـان بالنـسبة لهؤلاء أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية فضلاً عن أن زيادة الرضا الوظيفي قد تؤدي إلى زيادة الإنتاجيـة ممـا يعـود بـالنفع للمؤسسات والعاملين . كما إن دراسة الرضا الوظيفي تسهم في ازدياد المـشاعر الإنسانية الايجابية وتعتبر من أهم العوامل لتنمية الموارد البشرية وخصوصاً فـي مجال العمل المكتبي الذي يتطلب رضا الموظف وقناعته حتى يعزز لديه الـولاء والانتماء والشعور بالمسؤولية كما يؤدي الرضا إلى الإبداع في والعمل الخـلاق والتجديد والتحسين المستمر.

ثانيا: الحوافز والدافعية للعمل:

يعد العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج، ولأهمية دوره في نجاح أي منظمة (ثقافية، اجتماعية، اقتصادية....الخ) تولي القيادات فيهـا عـادةً اهتمامـا رئيسياً به من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في إنتاجية وكفاءة العاملين سـلباً أو ايجابياً.

ويسعى المسئولون عن إدارة شؤون الأفراد في المنظمات إلـى أن يـصل العاملون في إنتاجيتهم إلى أقصى كفاءة ممكنه ،ولتحقيق هذا الهدف تعمـل هـذه

الإدارات على توفير العمالة الجيدة المؤهلة سواء عند اختيارهم لشغل الوظائف أو الحرص على تدريبهم وإكسابهم المهارات المختلفة بعد تعيينهم من اجل رفع القدرة على الأداء لديهم ولكن القدرة وحدها غير كافية لكي يعمل الموظف بأقصى كفاءة ممكنة إذا لم يكن هناك دافع يدفعه للعمل، حيث أن كفاءة الفرد تتوقف على عنصرين أساسيين هما: القدرة على العمل والرغبة فيه، وتتمثل القدرة على العمل فيما يمتلكه الفرد من مهارات ومعارف وقدرات، والتي يكتسبها الفرد بالتعليم والتدريب والخبرة العملية. والاستعداد الشخصي للفرد والقدرات الشخصية التي ينميها التعليم والتدريب،أما الرغبة في العمل فتمثلها الحوافز التي تدفع سلوكه في الاتجاه الذي يحقق أهداف المنظمة([67]).

والحوافز تتمثل في العوامل والمؤثرات الخارجية التي تشجع الفرد على زيادة أدائه، وتقدم نتيجة الأداء والتفوق والتميز، وتؤدي إلى زيادة رضاه وولاءه للمؤسسة وبالتالي إلى زيادة أداءه مرة أخرى كما وان الحوافز متعددة ومتنوعة فيمكن أن تكون ايجابية أو سلبية ويمكن أن تقدم بشكل فردي أو جماعي ويمكن أن تكون في شكل تحفيز مادي ملموس أو معنوي([68]).

---

[67]) رسلان، نبيل. الحوافز في قوانين العاملين بالحكومة والقطاع العام، القاهرة.- دار النهضة العربية.، 1978.- ص3 .

[68]) أبو الكشك، محمد نايف. الإدارة المدرسية المعاصرة.- عمان(الأردن): دار جرير للنشر والتوزيع، 2006م .- ص133 .

وقد مرت الحوافز بمراحل تطور من خلالها تبلورت صورها التي تظهر الآن فبدأت بالمرحلة التقليدية، وهي تمثل نقطة الانطلاق وتم التركيز فيها فقط على الحوافز المادية، ثم أعقبتها مرحلة مدرسة العلاقات الإنسانية التي اهتمت بالحوافز المعنوية بجانب المادية ،ثم جاءت المرحلة الحديثة والتي ربطت بين الحوافز (مادية ومعنوية) ومدى الأداء([69])، وما بين هذه الرؤى والمدارس الثلاثة تتباين مواقف من يتعاملون مع موضوع الحوافز بحثا وتطبيقاً فالحوافز توقظ الحماس والدافعية والرغبة في العمل لدى العامل (أي كان مجال عمله) مما ينعكس ايجابياً على الأداء العام وزيادة الإنتاجية كما أن الحوافز تساعد على تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة وتدفع العاملين إلى العمل بكل ما يملكوا من قوة لتحقيق الأهداف المرسومة للمؤسسة، كما وان الحوافز تعمل على منع شعور الفرد بالإحباط وتدفع العامل إلى المثابرة في عمله وتجعل كفاءته عالية([70]).

ولا تزال معظم المؤسسات تعتمد أساسا على القوى العاملة في انجاز أعمالها وتحقيق أهدافها، بالرغم من استخدام الحاسوب والتقنيات الحديثة الأخرى، وفي ظل التحديات الكبيرة المتباينة التي تواجه المؤسسات المعاصرة – مثل

---

[69]) العائدي، كمال. اثر الحوافز على الأداء في المنشآت العامة للصناعات القطنية في العراق.- المفرق (الأردن) : جامعة آل البيت ،1996 م .-ص 23 (رسالة ماجستير غير منشورة)

[70]) يونس، عادل، تحليل نظم الحوافز وعلاقتها بأداء العاملين في المنظمات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قار يونس، 2000، ص16 .

العولمة، والمنافسة والبيئة، وغيرها، فيصبح من الضروري جدًا أن تعمـل هـذه المؤسسات على ضمان مشاركة جميع العاملين وتحفيزهم لتحقيق اعلي مـستويات الأداء والجودة

الفصل الثالث

التمهيد :

المبحث الأول : مفهوم الجودة الشاملة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة

أولا : مفهوم الجودة الشاملة

ثانيا : الأساس المنطقي من وراء فلسفة إدارة الجودة الشاملة

المبحث الثاني : معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

أولا :أهمية الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

ثانيا ك مفهوم الجودة الشاملة في علم المكتبات والمعلومات

المبحث الثالث : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومعوقات تطبيقها

أولا : متطلبات تطبيق الجودة الشاملة

ثانيا : معوقات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

ثالثا : نماذج من تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم

الفصل الثالث

إدارة الجودة الشاملة

التمهيد:

زاد الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في مطلع الثمانينات بعد أن حققت بعض منظمات الأعمال مكاسب عديدة وسمعة جيدة جراء تطبيقها لمبادئ فلسفة إدارة الجودة الشاملة([71])، كما زاد الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة من أهمية الجودة بالنسبة لمنظمات الأعمال حتى أصبحت الجودة الأساس الذي يميزها في تقديم الخدمات والمنتجات للزبائن والمستفيدين عن منظمات الأعمال الأخرى.

والنظر إلى الجودة يعني تقديم المنتج أو الخدمة بما يتلاءم ويتطابق مع توقعات واحتياجات المستفيد (الزبون)، أما تعريفها ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة فهو الاستمرار في تحقيق وتوفير الجودة من البداية وحتى النهاية، من خلال التحسين المستمر، أي بان تكون الأنشطة والعمليات التي تساهم في تحقيق الجودة حلقات مرتبطة بعضها مع بعض، وترتكز على الجودة في انجاز مهامها، وهذا بالطبع يعتبر الضمانة التي ستؤدي إلى تحقيق الجودة التي ترضي المستفيد وتلبي حاجاته ورغباته، ويرتكز مفهوم الجودة الشاملة إلى احد المفاهيم الإدارية

---

[71]) Robbins, Stephen p & Mary Coulter, Management 8th .ed Pearson Education, Inc, Upper River, New Jersey, 07458, 2005.p12

الحديثة الموجهة وهي تمزج بين الوسائل الإدارية والأعمال الابتكارية من جهـة أخرى، وبين المهارات الفنية ذات التخصص الدقيق وذلك من اجل إسناد مـستوى الإدارة. وقد حظيت إدارة الجودة الشاملة بالاهتمام الشديد ووجدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ينعكس بشكل ايجابي على أداء أي منظمة تطبقها، وذلك عبر انخفاض التكاليف وتحسين الأداء وتحسين العلاقة بين العاملين وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بينهم([72]).

ومن مهمات إدارة الجودة الشاملة أن ترفع درجة الكفاية في أداء أي مؤسسة أو منظمة سواء كانت جامعية أم إدارة حكومية أم شركة أم غير ذلك؛ ومن هنا لا بد لهذه المؤسسات أن تواجه الصعوبات والتحديات التي تقف عائقاً أمام التطـوير والتحسين ويكون ذلك بتطبيق مفهوم إدارة الجودة في مؤسـسات التعلـيم العـالي بسبب ارتباط هذه المؤسسات وجودتها مع المجتمع ونموه الاقتصادي والاجتماعي والثقافي التعليمي([73]).

---

[72]) الترتوري، محمد عوض ، وأغادير عرفات جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات.- عمان: دار المـسيرة للنـشر والتوزيـع، 2006.- ص20 .

[73]) عقيلي، مرجع سبق ذكره، ص233 .

المبحث الأول: مفهوم الجودة الشاملة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

أولا: مفهوم الجودة الشاملة

على الرغم من كثرة التعريفات التي تناولت إدارة الموارد البشَرية من حيث الصياغة، إلا أنها تتحد في مضمون وروح رسالتها، وهي المحور الأساسي في تنظيم العلاقة بين المنظمة وموظفيها، وترمي إلى تحقيق أهدافها وأهدافهم، ويتم ذلك من خلال مجموعة أنشطة وبرامج خاصة بالحصول على الموارد البشَرية وتنميتها وتوظيفها والاحتفاظ بها بشكل فعال.

وقد تباينت وتعددت التسميات التي أُطلقت على الإدارة المعنية بالعنصر البشَري في المنظمات، وإن كان أكثرها انتشاراً تسمية "إدارة الأفراد"، والتي عرفت بأنها ذلك الجزء من الوظيفة الإدارية المتعلقة بالعاملين وبعلاقاتهم في المنظمة الذي يهدف إلى رفع مستوى كفاءة العاملين وإلى تحقيق العدالة فيما بينهم([74]).

---

[74]) أبو شيخة، نادر. إدارة الموارد البشرية.- عمان، الأردن: دار الصفا للنشر والتوزيـع، 2000.- ص53.

كما ويعرفها البعض على أنها الإدارة التي تؤمن بأن الأفراد العاملين في مختلف المستويات هم أهم الموارد ومن واجبها أن تعمل على تزويدهم بكافة الوسائل التي تمكنهم من القيام بأعمالهم لما فيها مصلحة المنظمة ومصلحتهم([75]).

وفي تعريف آخر هي وظيفة إدارية تعمل على التخطيط والإشراف وتوجيه وتنسيق مجموعة من الأفراد لضمان تأديتهم العمل للحصول على أعلى كفاية إنتاجية مع تحقيق أغراض المنظمة بإحلال التعاون الوثيق مع الرضا التام لجميع الأفراد([76]).

كما وتعرف على أنها أحد الوظائف والإدارات الأساسية والرئيسية في كافة أنواع المنظمات يكون محور عملها جميع الموارد البشَرية التي تعمل فيها وكل ما يتعلق بها من أمور وظيفية منذ ساعة تعيينها في المنظمة إلى حين انتهاء عملها فيها([77])، وقد عرفها معهد إدارة الأفراد في بريطانيا عام (1954) بأنها الجزء من الوظيفة الإدارية المتعلق بالعلاقات الإنسانية داخل المنظمة والهادف إلى جعلها منسجمة مع الإدارة الخيِرة للعاملين جميعهم لتمكينهم من تقديم أعلى ما يستطيعون من عطاء مساهمة منهم في تحقيق كفاءة المشروع وفاعليته"، غير أن هذا المعهد

---

[75]) عبدالرحمن، عنتر. إدارة الموارد البشرية.- عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010.- ص19.

[76]) الغزاوي، نجم عبد الله. وجواد، عباس حسين. تطور إدارة الموارد البشرية.- عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2010.- ص28

[77]) عبدالرحمن، مرجع سبق ذكره، ص39

أعاد النظر في هذا التعريف بعد ثلاث سنوات، حيث أصبح مصطلح إدارة الأفراد يعني "ذلك الجزء من الإدارة المتعلق بالعاملين وبعلاقاتهم داخل المنشآت المتنوعة وتهدف إلى تحقيق الكفاءة والعدل من خلال توحيد جهود العمال والعاملات وتمكينهم من تقديم أفضل ما يستطيعون من عطاء وتحسين ظروف عملهم وترغيبهم بأعمالهم"([78]).

ومهما يكن الأمر نجد هنالك تعريفات كثيرة تتماثل حيناً وتتباين أحياناً أخرى، حيث نجدها تصب في محور واحد هو الاهتمام بالعاملين في المنظمة، وتختلف لمجموعة أسباب منها مجال التركيز الذي أراده الكاتب، حيث قد يركز على الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشَرية أو يركز على الأنشطة الرئيسية، كذلك خلفية الكاتب نفسه، فإن كان قانونياً تجده يركز على حقوق وواجبات الموظف، ومهام وسلطات إدارة الموارد البشَرية وعلاقتها بالإدارات الأخرى في المنظمة، وإن كان سلوكياً يركز على الحوافز والدافعية، والجانب الأخلاقي والمسلكي في الوظيفة، وإن كان إدارياً سوف يركز على وظائف إدارة الأفراد، كما قد يعود الاختلاف إلى مجال التطبيق إن كان جهازاً حكومياً أو خاصاً([79]).

لذلك فإن إدارة الموارد البشَرية تتضمن مجموعة من العمليات الجزئية بدءاً من تخطيط الموارد ومروراً بإعداد نُظُم التحليل والوصف الوظيفي، وإعداد نظم

---

[78]) الغزاوي وجواد، مرجع سبق ذكره، ص230

[79]) أبو شيخة، مرجع سبق ذكره، ص69

الاختيار والتعيين ونظم تقويم أداء العاملين والحوافز، وانتهاءً بوضع نظم التأديب والسلامة المهنية بما يحقق أهداف المنظمة.

وبناءً على ما تقدم فإن إدارة الموارد البشَرية في المنظمة هي عملية الاستخدام الأمثل للموارد البشَرية الموجودة في المنظمة، والتي تساعد في الحصول على تفوق المنظمة على المنظمات المنافسة وتحديد الأسس السليمة لاستخدام الموارد البشَرية بصورة فعالة لإنجاز مهامها وأهدافها.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الباحث: بأنها منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين بهدف تقديم سلع أو خدمات تلبي احتياجات وتوقعات ورضاء العملاء وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر وتدريب العاملين بدون استثناء وإشراك العملاء في جميع مراحل العمل المختلفة .

ثانيا: الأساس المنطقي وراء تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة :

هناك العديد من المبررات المنطقية وراء تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، منها ما تنطلق من أهمية تحسين مستوى الجودة سواء كان ذلك عبر تقديم السلع والخدمات للزبون، أم في جودة العمليات داخل المنظمة، وتجدر الإشارة هنا إلى أن جودة تقديم السلع والخدمات للزبون هو بالضرورة نتاج لجودة العمليات الداخلية للمنظمة، إذا فالتركيز لا يكون فقط على توفير السلع والخدمات للزبون

على أساس مواصفات الجودة، بل يجب أن تخضع العمليـات والأنـشطة داخـل المنظمة على أساس معايير الجودة، ومن المبررات وراء تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة ما هو مرتبط بعدد من التغيرات مثل – العولمة، والتنافس الحاد، والتوسع في التجارة الدولية، وإزالة حمايـة التجـارة، وإصـلاحات العمـل والتغيـرات التكنولوجية السريعة إلا أن إدارة الجودة الشاملة كانت بمثابة إستراتيجية الأعمـال الأساسية للمنظمات العالمية الرائدة خلال الثمانينات، وستستمر لتكون ميزة تنافسية رئيسية في المستقبل([80]).

[80] النجار، مرجع سبق ذكره، ص71 .

المبحث الثاني: معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

أولا: أهمية الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

ومن معايير الجودة الشاملة فانه من خلال الفترة 1986-1987 أصدرت اللجنـة الفنية 6 معايير ، أولها ISO 8402 الخاصة بتعريف المصطلحات ، ثم مجموعة المعايير ISO 9000 الخاصة بنظام الجودة وضمان الجودة ن وفي عـام 1994 متم إصدار الطبعة الثانية المعدلة من مجموعة المعايير ISO 9000 كانت تـضم كل من المعايير التالية :

- ISO 9000 وهي مرشد يحدد مجالات تطبيق كل من المعايير الأخرى في هذه المجموعة .

- ISO 9001 تتعلق بنظام الجودة في المنظمات الإنتاجية أو الخدمية التي يشمل عملها القيام بالتصميم إضافة إلى الإنتاج وخدمات ما بعد البيع وتضمنت 20 فقرة .

- ISO 9002 تتعلق بنظام الجودة في المنظمات الإنتاجية أو الخدمية التي يقتصر عملها على الإنتاج والتركيب دون القيام بالتصميم او خدمة ما بعد البيع وتضمنت 18 فقرة .

- ISO 9003 تتعلق بنظام الجودة في مجال الفحص النهـائي للـسلع واختبـار جودتها وتضمنت 12 فقرة .

- ISO 9004 تتضمن العمليات الإرشادية التي يجب إتباعها للحصول على شهادة ISO - 9001 أو9002 أو9003 .

وفي عام 2000م صدرت الطبعة الثالثة المعدلة ISO 9000 – 2000 والتي جرى فيها :

1- الغاء المعايير ISO 9002 وISO 9003. والابقاء على المعيار ISO 9001 كمواصفة وحيدة تتضمن متطلبات نظام ادارة الجودة . وتمنح الشهادة للمنظمات وفقا لهذا المعيار .

2- دمج المعيار ISO 8402 مع المعيار ISO 9000 لتشكيل المعيار ISO 9000-2000 الذي ينصب على المبادئ والمصطلحات .

3- أصبحت مجموعة المعايير ISO 9000-2000 تضم المعايير التالية فقط :

- ISO 9000-2000 الأساليب والمصطلحات في نظام إدارة الجودة .
- ISO 9001-2000 متطلبات نظام إدارة الجودة .
- ISO 9004- 2000 المرشد في تحسين الأداء في نظام إدارة الجودة .(*)

(*)الطائي ، رعد عبد الله . وقدادة ، عيسى . إدارة الجودة الشاملة .- دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع : عمان (الأردن) ،2008م .- ص 352 .

يقوم موظفو الدولة والقطاع الخاص في كل الأوقات بدور حيوي وفعال في إدارة وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المنشودة، ويتوقف عليهم نجاح البرامج المتنوعة، وتنفيذ سياسة الدولة وأهدافها، وتطبيق التشريعات والأنظمة والقوانين التي تضعها في شتى المجالات، كما أن أنماطهم السلوكية في مواجهة احتياجات المواطنين والأجانب إنما يعكس مدى ما وصلت إليه بلدانهم من وعي وتقدم.

هذه الحقيقة أدركتها جميع الدول، وهي أن مستوى تقدم الدولة ونضج مواطنيها الاقتصادي والاجتماعي والحضاري إنما يتحدد بمستوى نضج موظفيها فكراً وتطبيقاً، ومن أجل ذلك بالغت هذه الدول في الاعتناء بأنظمة اختيار موظفيها وتدريبهم وتحفيزهم لتطوير مستويات أدائهم السلوكية والفنية.

تهتم الدول بزيادة الإنتاج ورفع معدلات الإنتاجية، حيث أن ذلك من الوسائل الهامة التي تؤدي إلى دفع النشاط الاقتصادي وتحسين مستوى معيشة الفرد وتحقيق جودة أعلى للحياة، حيث هنالك اهتمام متزايد بالموارد البشَرية في المنظمات المختلفة باعتبارها من أهم الموارد التي يمكن من خلالها الوصول إلى الأهداف المرغوبة، ولقد زادت تلك الأهمية بدور الموارد البشَرية التي تحتل المكانة الأساسية من الاهتمام على مستوى العالم المعاصر باعتبارها أهم عنصر من عناصر التنمية، حيث تجمع دول العالم على إعداد برامج شاملة للتنمية البشَرية

القائمة، فلا بد لأي منظمة أن تقوم بصياغة الأهداف العامة والخاصة بها، وترتبط هذه الأهداف بالتخطيط الاستراتيجي ارتباطاً وثيقاً، حيث تعد أهم مدخلات التخطيط طويل الأجل الذي هو بدوره أحد دعائم نجاح المنظمة([81]).

وقد تأتي أهمية الموارد البشَرية نظراً لما تواجهه المنظمات من تحديات في كل من بيئة العمل الداخلية والخارجية حيث تعد الموارد البشَرية من أهم التحديات والعوائق الداخلية التي قد تقف حائلاً أمام نمو المنظمة لمواجهة التحديات المختلفة، وخاصة التغييرات التكنولوجية حيث يرجع السبب في ذلك إلى التغير في اتجاهات الأفراد المتعلقة بالعمل والمتمثلة بانخفاض رضا الأفراد عن الأجور والمزايا الممنوحة لهم أو شعورهم بنقص المعلومات المتاحة لهم واللازمة لأداء العمل أو انخفاض شعورهم بالأمان الوظيفي الناجم عن النقص في بعض المهارات المطلوبة أو شعورهم بعدم الوضوح في طرق تقييم أدائهم([82]).

ولعل إدارة الموارد البشَرية عندما تؤثر في مكانة المنظمة الاقتصادية والمردود المالي لها فإن ذلك يتجلى في الأهداف التي قد تحققها المنظمة نتيجة فعالية دور إدارة الموارد البشَرية ومن أهمها تحقيق الكفاية الإنتاجية، ويتحقق هذا

---

[81]) أحمد، محمد سمير. الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية.- ط1، عمـان(الأردن): دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.- ص8.

[82]) حسن، راوية. إدارة الموارد البشرية.- الإسكندرية: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2000.- ص43

الهدف من خلال دمج الموارد البشَرية مع الموارد المالية التي تمتلكها المنظمة لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد مجتمعة، والتي تسمى بالمدخلات على اعتبار أن العنصر البشَري هو الذي يستخدمها، وعلى كفاءته ومستوى أدائه يتوقف حسن هذا الاستخدام الذي ينتج عنه مخرجات بالمواصفات المطلوبة([83]) .

ولأن الكفاية الإنتاجية وحدها لا تكفي لتحقيق النجاح والمنافسة والبقاء للمنظمة فلا بد من عامل آخر حتى تحافظ المنظمة على قوتها التنافسية في السوق وقدرتها على البقاء والاستقرار وهو عامل تحقيق الفاعلية في الأداء التنظيمي، حيث أن تحقيق مخرجات بكفاءة عالية من خلال استخدام كفؤ للموارد (المدخلات) يجب أن يكون بمستوى عالٍ من الجودة لتحقيق الرضا لدى عملاء المنظمة، ويكون ذلك من خلال دور إدارة الموارد البشَرية لقيامها بحملات توعية حول مسألة الجودة ورضا الزبائن، مما يزيد من قوة المنظمة التنافسية في السوق وقدرتها على البقاء والاستقرار.

ثانيا: مفهوم الجودة الشاملة في علم المكتبات والمعلومات:

---

[83]) عقيلي، عمر وصفي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، ط1، عمان، الأردن: دار وائل للنشر، 2005، ص31ن

إن المكتبات الجامعية تقف على قمة الهرم بالنسبة لنوعيات المكتبات الأخرى؛ باعتبارها العمود الفقري لمؤسسات التعليم العالي، والبحث العلمي، وعلى أساس أنها تقدم خدماتها للجامعيين باحثين ودارسين، وهم خلاصة المجتمع والعقل المفكر للأمة، وتبرز أهمية المكتبة الجامعية من خلال مساهمتها الفعالة في مجالات الدراسة والبحث، فالجامعة كمؤسسة تعليمية أركانها الرئيسة الثلاث: أستاذ وطالب ومكتبة، ويتوقف نجاح العملية التعليمية أو فشلها على مدى توفيق الجامعة في اقتناء مكتبة علمية متطورة، ومنظمة بطريقة سليمة تيسر الاستفادة من مجموعاتها([84]).

وإن إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات لا تختلف في مفهومها عن ذلك إذ أن هذا المدخل حديث نسبيا دخل إلى مجال المكتبات خلال العقد التاسع من القرن العشرين، وهو مفهوم يركز على رضا العملاء وجودة الخدمة المقدمة كما يعتبر اتجاها حديثا نسبيا لتحسين فعالية المؤسسات المكتبية، وتحقيق المرونة بها وذلك من خلال مشاركة كل الأفراد باتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم بهدف إزالة الإهمال والوصول إلى الأداء الصحيح من المرة الأولى([85]).

---

[84]) الترتوري وجويحان، مرجع سبق ذكره، ص8

[85]) سعد، وحيد موسى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات.- دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.- ص65

وإن جودة الخدمة تمثل مدخلا أساسيا لتكوين حالة الـشعور بالرضـا وأن كليهما يؤثر على نوايا التواصل بين العميل وخدمات المكتبة ونوايا تردد العميـل ومتابعته لخدمات المكتبة مستقبلا([86]) .

تعني إدارة الجودة الشاملة في المكتبات بأنها خلق أداء إداري متميز، يكافح المديرون والموظفون من خلاله بشكل مستمر من أجل تحقيق توقعـات ورغبـات المستخدمين من المكتبة، والتأكيد على أداء العمل بشكل صحيح([87]).

لكن يجب النظر إلى إدارة الجودة الشاملة في مجـال المكتبـات كمـنهج متكامل لا يعتمد فقط على تحقيق الرضا التام والدائم للمستفيد والتوافق مع متطلباته وإنما ينبغي مقارنة المركز التنافسي للمكتبة بمنافسيه أو النموذج الأفضل([88]).

[86]) المرجع السابق نفسه، ص66

[87]) الخوالدة، والخياط، مرج سبق ذكره، ص507

[88]) نورية، سعيود. تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.-جامعة منتوري ،2011م .-ص 132 (رسالة ماجستير غير منشورة)

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومعوقات تطبيقها:

أولا: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

إن نجاح تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة يتطلب المناخ الملائم للتطبيـق، وتوفر العديد من المتطلبات المادية والثقافية والتنظيمية، والعمل على تغيير ثقافـة المنظمة وقيمها وتوجيه أنظمة الرقابة والإشراف بما يتوافق مع المنهجية الجديـدة ومع متطلبات التطبيق، ويمكن توضيح تلك المتطلبات من خلال ما يلي[89]:

1. دعم الإدارة العليا: من الضروري إقناع الإدارة أولا و قبـل كـل شـيء بضرورة تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، وذلك حتـى يكـون لـديها استعداد لدعم التغييرات التي ستحدث في المنظمة.
2. التركيز على العميل: إن الهدف الأساسي من تطبيق منهجية إدارة الجودة هو رضا العميل، وبالتالي فان إقناع الإدارة والعاملين بالتوجه نحو العاملين أمر أساسي.
3. التعاون وروح الفريق: ينبغي توفر مناخ التعاون وروح الفريـق والعمـل الجماعي بين العاملين في المنظمة وذلك لأن تطبيق منهجية إدارة الجـودة الشاملة يعتمد أساسا على فرق العمل.

---

89) جودة، محفوظ. إدارة الجودة الشاملة.- مفاهيم وتطبيقات، ط3، عمان(الأردن): دار وائل للنشر والتوزيع، 2006.- ص ص205-206

4. ممارسة النمط القيادي المناسب: إن أكثر الأنمـاط القياديـة لتطبيـق إدارة الجودة الشاملة هو النمط الديمقراطي والذي يسمح بمشاركة العـاملين فـي وضع الأهداف و اتخاذ القرار والتوسع في تفويض الصلاحيات.
5. وجود نظام للقياس: من المتطلبات الأساسية وجود نظام للقياس مبني علـى استخدام الأساليب الإحصائية لضبط الجودة، مما يسمح باكتشاف الاختلافات في الإنتاج والانحرافات في الوقت المناسب.
6. فعالية نظام الاتصالات: من الضروري أن يكون هناك نظاما للاتـصالات باتجاهين سواء بين الرئيس و المرؤوس أو بين داخل المنظمة و خارجهـا، وينبغي أن يكون نظام الاتصالات قادرا على إيصال المعلومات الدقيقة عن انجازات العاملين وإبلاغهم وإبلاغ مرؤوسيهم بمضمونها في أقرب وقـت ممكن.

ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة على أرض الواقع في التعليم العـالي فـإن الجامعة مطالبة ببذل الجهد وتخصيص الوقت الكافي ومتابعة التغير حتى تتمكن من الأخذ بمبادئ ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة فيما يلي([90]) .

1. التمهيد قبل التطبيق بزرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة، وتطوير الثقافة المؤسسية

---

[90]) النجار، فريد راغب. إدارة الجامعات بالجودة الشاملة.- القاهرة: أميرال للنشر والتوزيع، 2000.- ص123

التعليمية إلي ثقافة تؤمن بالجودة والتميز مع ضرورة تبنـي الإدارة العليـا لمفاهيم الجودة وإعطائها الأولوية المناسبة، وإيجاد بيئة تساعد على التغيـر ويسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي

2. على مستوى الجامعة تقوم المؤسسة بمراجعة أنظمتها وقوانينهـا، والعمـل على تطويرها إداريا ومهنيا بما يحقـق تطـويرا نوعيـا فـي الأجهـزة والمختبرات، المرافق والخدمات، الرضا الوظيفي، وسائل الاتصال، الحقوق والواجبات.

3. على مستوى الطالب الجامعي، ينبغي أن يتنقل الطالب في المنهاج الجامعي من مجرد وسيلة استقبال إلى عنصر فعال في تشكيل المنهاج ومحاور المادة العلمية، وإبداء وجهة النظر، وتشكيل شخصية علمية مستقلة، قادرة علـى إبداء الرأي ومحاورة الآخرين.

4. على مستوى عضو هيئة التدريس، ينبغي أن يواكب المتغيـرات العلميـة المتسارعة ويطور من أدائه على المستويين الأكاديمي والتقني، وفي هـذا المجال يأتي دور الجامعة في تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وتـصنيفهم حسب أدائهم الأكاديمي، واستخدامهم للوسائل الحديثة في عملية التـدريس، ونشر أبحاث علمية محكمة، ومشاركتهم في ندوات ومؤتمرات علمية، وفي حال عدم توافق عضو هيئة التدريس مع هذه المواصفات، تقوم الجامعة بعقد

دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس المعنيين، بهدف توجيههم وتطـوير أدائهم العلمي والمعرفي.

5. انتشار ثقافة الجودة الشاملة بين كافة العناصر المجتمعية باستخدام وسـائل الإعلام لتهيئة أفراد المجتمع لتفهم أهمية تطبيق الجودة الـشاملة لمـصلحة المجتمع.

ثانياً: معوقات تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية:

ومن أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة فـي المكتبـات الجامعيـة مـا يلي([91]):

1. حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة وخاصة في البلدان النامية .
2. عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال.
3. تخصيص مبالغ غير كافية لأجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
4. الاعتقاد الخاطئ لدى بعض العاملين بعدم حاجتهم إلى التدريب.
5. إتباع الأسلوب الـدكتاتوري فـي الإدارة وتـشدد المـسئولين فـي تفـويض صلاحياتهم.
6. خوف العاملين من أسباب التغيير .

---

[91]) جودة، محفوظ احمد.إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات.- ط2(عمـان)الأردن: دار وائل للطباعة والنشر، 2006.- ص237.

7. عدم الإلمام بالأساليب الإحصائية لضبط الجودة .

8. عدم توقع نتائج سريعة ومفيدة من قبل العاملين في المكتبات الجامعية.

9. عدم وجود نظام فعال للاتصالات والتغذية الراجعة (FEED BACK)

10. ضعف نظام المعلومات وعدم توفر البيانات اللازمة لتحقيق متطلبات العملية التعليمية.

ثالثا : نماذج من تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم

التجربة الأمريكية :

حققت العديد من مؤسسات التعليم العالي في أمريكا نتائج باهرة عندما قامت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث وصل عدد الجامعات الأمريكية التي طبقت مدخل إدارة الجودة الشاملة حتى عام 1998 ما يزيد عن(146) جامعة، وتعتبر جامعة نورث وست ميسوري ستايت جامعة أمريكية مدعمة من قبل الحكومة الأمريكية لقد بدأت هذه الجامعة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة عام (1989)، وقد تم تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في جامعة: نورث وست ميسوري ستايت على عدة خطوات تمثلت في[92]:

---

92) ادحيريج، صالح الحسين، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، المنعقد في الفترة 4-6/ 2016، 626

1. التميز: اعتمدت الجامعة على نموذج قامت بإعداده، سمته ثقافة الجودة التي تمت من خلاله إزالة العزلة بين الأقسام العلمية والتركيز علـى العمليـات والنظم، وإيجاد فرق متخصصة ومخولة بالصلاحيات اللازمة، ومن هنـا أسهم جميع العملاء الداخلين للجامعة أعضاء هيئة التدريس، طلبة وموظفين في إنتاج قائمة احتوت على 200 فكرة تتعلق بـالتغيرات الممكنـة فـي الجامعة، وتم اختيار 42 فكرة منها ليتم تطبيقها على مدى سبع سنوات.
2. الاقتصاد في الموارد: يقصد به الاقتصاد الشديد في الموارد واستخدامها في أقل عدد من الأهداف، ولكنها الأكثر أهمية والأقل عددا من البرامج ومقاييس الأداء.
3. التركيز على العميل: لقد تبنت الجامعة مبدأ التوجه نحو العميل، حيث قامت بإشراك عضو هيئة التدريس والطالب في تصميم وتقويم البرامج التعليمية، وانشات الجامعة لجنة دائمة متخصصة لتحسين الجـودة، وهـدفها تحديـد أولويات تحسين الجودة، ووضع متطلبات ورغبـات الطلبـة واحتياجـات المجتمع وسوق العمل موضع التنفيذ لترجمتهـا فـي برنـامج التحـسينات المستمرة للجودة.
4. التدريب: ركزت الجامعة خلال سنوات التجربة على زيادة برامج التدريب التي تتناول كل شيء من السيطرة الإحصائية للعملية إلى كيفية التعامل مع

الهاتف، وشاركت الجامعة بمؤتمر مسجل للتعرف على مبدعي الجودة فـي الجامعة، من خلال شبكة الاتصالات الموجودة في جامعة جورج واشنطن.

تجربة بريطانيا:

إن التجربة البريطانية في مجال توكيد الجودة في مؤسسات التعلـيم العـالي عريقة وتم نقلها إلى العديد من الدول، تتركز إجراءات توكيد الجودة المتبعـة فـي بريطانيا على إخضاع مؤسسات التعليم العالي البريطانية والتـي تجـاوز عـددها (108) مؤسسة إلى عمليات التقويم الخارجي التي تركز على الآتي: تقويم جـودة المواضيع الدراسية، حيث تقوم لجنة فنية مشكلة من قبل وكالة توكيد الجودة فـي التعليم العالي(QAA) بزيارة ميدانية للجامعة للتحقق من بنود التقويم الـذاتي التـي قدمتها الجامعة والتي يشمل عادة تفحص ستة بنـود أساسـية تـضم: المراجعـة الأكاديمية للجامعة وهذا النوع من التقويم الخارجي يتم عل ى مـستوى الجامعـة حيث يقوم فريق مراجعة خارجي بزيارة الجامعة عادة لمدة خمسة أيام للتأكد مـن

جودة التعليم في الجامعة بعد إطلاع الفريق على التقـويم الـذاتي الـذي قدمتـه الجامعة([93]).

تجربة اليابان

نشأت فكرة الجودة الشاملة باليابان ولا سيما في الجامعات في المجـال الـصناعي، وهذا المفهوم أطلق عليه بيت الجودة؛ إذ يشير إلى مفاهيم تسهم إسهاما حقيقيـا فـي تحقيق الجودة الشاملة وهذه المفاهيم ترتكز إلى مرتكزات، ومنها :البنية الفوقية، وهي تتكون من النظام الاجتماعي والنظام الإداري والنظام التقني؛ وثانيها ركائز الجـودة من حيث خدمة العمل واحترام البشر والإدارة بالحقائق والتحسين المستمر؛ وثالثهـا الأصول والأحكام الحجرية التي يرتكز إليها السقف أو الأعمدة؛ ورابعهـا إنـسانية الإدارة؛ وخامسها الأركان والمهمة والرؤية والقيم([94]) 16 .وثمة مفهـوم إداري لـه علاقة بالجودة واشتهر في اليابان وكان من الأسباب التي جعلت اليابانيين يتفوقـون على غيرهم من الشعوب بالمعرفة والخبرات الإدارية، ومن النظريات المشهورة في هذا المجال ما يسمى بنظرية(ح) بوصفها علاجا لمشكلات الإنتاج وهي نظرية تقوم

[93]) الجلبي، سوسن شاكر. ضمان جودة واعتماد البرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية.-الأهداف، الاجراءات، النتائج، العراق، بغداد: جامعة بغداد، 2011.-ص11

[94]) علي، عاصم شحادة. تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة الباحق، ع(7)(2009 م) .- ص198

على أساس أن العامل السعيد والملتزم هو مفتاح حل مشكلة زيادة الإنتاجيـة ولهـذه النظرية ثلاثة عناصر، وهي: الثقة والمهارة أو الحذق والمودة والألفة ([95]).

تجربة المملكة الأردنية الهاشمية :

تم تشكيل مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في العـام 2000 بموجـب قانون التعليم العالي والبحث العلمي ووضعت لهذه الغاية معايير الاعتمـاد العـام والخاص المختلفة ، وحدد لمجلس الاعتماد عدة أهداف منها : وضع أسس ومعايير الاعتماد في مؤسسات التعليم العالي ، مراقبة مؤسسات التعليم العالي ، العمل على انسجام العملية التعليمية مع متطلبات السوق. وقد حـددت عـددا مـن المعـايير للحصول على الاعتماد ومنها : معايير تتعلق بأعضاء هيئة التـدريس ، وأخـرى بمشرفي المختبرات والمشاغل ، المباني والمرافق الجامعية ، المكتبـة والوسـائل التعليمية ، القبول والتسجيل والخطط الدراسية([96]).

التجربة المصرية :

تم إنشاء مراكز لتقويم الأداء الجامعي وضمان التعليم العالي فـي الجامعـات المصرية بموافقة المجلس الأعلى للجامعات لكي تصبح ضمن الهيكـل التنظيمـي للجامعة، وقد تم الربط بين هذه المراكز من خلال شبكة اتصالات الكتروني تعمل

---

[95]) أبو نبعة، عبدالعزيز. دراسات في تحديث الإدارة الجامعية.- عمان(الأردن): مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2008.- ص43

[96]) وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية ، 2006 ، ورقة عمل .

على نشر ثقافة وضمان الجودة، واعتمدت مصر فـي تقـويم الأداء علـى عـدة مؤشرات منها: انتقاء الطلبة، ونسبة عدد الطلبة إلـى أعـضاء هيئـة التـدريس، ومتوسط كلفة الطالب الواحد، ونسبة الخريجين الملتحقين بالدراسات العليا، وجودة المناهج الدراسية، واختيار الإداريين وتدريبهم([97]).

تجربة جامعة السلطان قابوس بدولة عمان :

إذ تشير دراسة العمري إلى تجربة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس فـي تطبيق أنظمة ضمان الجودة الشاملة وضبطها علـى الخـدمات البحثيـة وخدمـة المجتمع، حيث أكدت هذه التجربة على سعي كلية التربية للحصول على الاعتمـاد العلمي (الأكاديمي) لبرامجها المطروحة، وقامت بتشكيل لجان بدأت بمراحل عدة وهي([98]):

المرحلة الأولى: زيادة اللجان إلى كليات وجامعات حصلت على الاعتماد العلمـي والاطلاع على تجربتها ولا سيما جامعة الإمارات العربية المتحدة وجامعة قطر.

المرحلة الثانية: تشكيل لجان من أعضاء هيئة التدريس لإعداد دراسة ذاتية للقسم الذي ينتمون إليه تتضمن الدراسة بنودا ستة وهي: التعريـف بالقـسم والمبـاني والمساحات الخاصة بالقسم والقدرة العلمية لكل قسم وأسـاليبها والبـرامج التـي

---

[97]) وزارة التعليم العالي المصرية، 2004 ، ص 11-18 .

[98]) العمري، بسام، معايير ضبط الجودة في جامعة السلطان قابوس، ورقة عمل مقدمة إلـى المؤتمر العالمي عن التعليم العالي في العالم الإسلامي: تحديات وآفاق، المعهـد العـالمي لوحدة الأمة، الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا، 24-25 مارس 2007، ص24-25 .

يطرحها القسم(تعليمية وبحثية) والتخصصات العلمية في القسم وطبيعة النـشاط البحثي في القسم ودور القسم في خدمة المجتمع، ومصادر التعليم والتعلم والموارد البشري والمادية في القسم وخريجو القسم وأعضاء هيئة التـدريس، وبعـد ذلـك أرسلت الدراسة إلى متخصصين من الخارج .

المرحلة الثالثة: وضع برنامج لزيارة الممتحنين الخارجيين للاطلاع على أعمـال الأقسام في الكلية وخلصت التجربة بهذه الكلية على الاعتماد الأكاديمي بعد هـذه المراحل الثلاث.

تجربة جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية:

إذ قامت وزارة التعليم العالي وجامعة أم القرى بالسعودية في تطبيق الجودة والنوعية في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة وذلك عبر مراحل تطويريـة تبـين عناية الجامعة بتأهيل موظفيها من الإداريين والأكاديميين عبـر إتاحـة الفرصـة أمامهم لحضور الدورات التدريبية وورش العمل المصاحبة، وكانت هـذه خطـوة رائدة في تحسين الأداء لدى أعضاء الهيئة التدريسية وتطويره، ووفرت الجامعـة لكل عضو تدريس جهاز حاسوب مربوط بشكل دائم بشبكة الانترنت ووضعت لهم فرصاً لتحسين الأداء في التعليم والبحث باستخدام الحاسوب([99]).

[99]) الاندجاني، نحم الدين.معايير الجودة الشاملة المعتمدة في مؤسـسات التعلـيم العـالي.- جامعة أم القرى نموذجا، ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر العالمي عن التعليم العـالي فـي العالم الإسلامي، الجامعة الإسلامية بماليزيا، 24-25 مارس 2007.- ص70.

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة وتحليل النتائج

1/4 المنهجية

2/4 مجتمع الدراسة وعينتها

3/4اداة الدراسة

4/4 صدق الأداة

5/4 ثبات الأداة

6/4 المعالجات الإحصائية

7/4 عرض النتائج

8/4 أسئلة الدراسة

9/4 اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الرابع
إجراءات الدراسة وتحليل النتائج

يتناول هذا الفصل عرضا لمجتمع الدراسة وعينتها، والأداة التي تم استخدامها لجمع المعلومات من اجل تحقيق الدراسة وخطوات التحقق من صدقها وثباتها وإجراءات الدراسة وتصميمها والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل واستخراج النتائج.

4-1 المنهجية

تعتمد المنهجية المتبعة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يصف الواقع عن طريق استجابات مجتمع الدراسة, والذي يقوم بدراسـة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع, ويهتم بوصفها وصفا دقيقا, ويعبر عنها تعبيرا كيفيا أو تعبيرا كميا، ويتضمن مسحا مكتبيـا مـستندا إلـى المراجـع والمصادر والدراسات السابقة والبحوث المنشورة, لبنـاء الإطـار النظـري للدراسة، والاستطلاع الميداني لجمع البيانات وذلـك باسـتخدام أداة الدراسـة وتحليلها إحصائيا للإجابة عن أسئلة الدراسة.

4-2 مجتمع الدراسة وعينتها

يتألف مجتمع الدراسة من سبعة مكتبات جامعية أردنية حكومية من أصـل عشر جامعات أردنية، موزعة ضمن مناطق مختلفة فـي المملكـة الأردنيـة الهاشمية، والمسجلة لدى وزارة التعليم العالي لعام (2013)، علما بان جميـع

الجامعات في الأردن اثنتان وعشرون جامعة حكومية وخاصة، ولكـن هـذه الدراسة أجريت على سبعة مكتبات جامعية أردنيـة حكوميـة لتكـون عينـة الدراسة، وذلك بناء على حجم مكتبة الجامعات وعدد موظفيها، ووزعت لتمثل هذه الجامعات أقاليم المملكة الأردنية الهاشمية، إقليم الشمال وإقلـيم الوسـط، وإقليم الجنوب، وذلك وفقا لمعياري الحجم والتوزيع الجغرافي، وتـم اختيـار (230) موظفا من موظفي هذه المكتبات في الجامعات السبعة، وذلك بطريقـة عشوائية، وقد تم توزيع أداة الدراسة عليهم، وتـم اسـترداد(215) اسـتبانه، ووجدت استبيانتين غير صالحة للتحليل الإحصائي، وبذلك فقد تكونـت عينـة الدراسة التي تم إجراء الدراسة عليها(213) موظفا.

3-4 أداة الدراسة

بعد أن تم الإطلاع على الأدب النظري والمتعلـق بموضـوع الدراسـة، ومراجعة الدراسات السابقة التي أجريت حولهـا، تـم تطـوير أداة الدراسـة (الاستبانة). وقد تمثلت بالاستبانة التي تم تصميمها لغرض جمع البيانات مـن أفراد عينة الدراسة، وقد تألفت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسة علـى النحـو التالي:

أ- الجزء الأول: ويضم البيانات الشخصية لأفراد عينـة الدراسـة والمتعلقـة بالنوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبـرة، المـستوى التعليمـي، والمـستوى

الوظيفي. والجدول (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة بناء على هذه المتغيرات.

جدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات(النوع الاجتماعي، الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي)

المتغير	الفئة	العدد
النوع الاجتماعي	ذكر	131
	أنثى	82
	المجموع	213
الخبرة	5 سنوات فاقل	59
	6-10سنوات	64
	من11 سنة - 15 سنة	50
	أكثر من 15 سنة	40
	المجموع	213
المستوى التعليمي	ثانوية وأقل	53
	دبلوم كلية مجتمع	55
	بكالوريوس	79
	دراسات عليا	26
	المجموع	213
المستوى الوظيفي	مدير دائرة	22
	رئيس شعبة	47
	رئيس فرع	58
	موظف	86
	المجموع	213

ب- الجزء الثاني: ويضم البيانات المتعلقة بأبعاد مبادئ الرضا الوظيفي لـدى العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية. والمكونة من ثلاث وخمسين عبارة، وزعت هذه العبارات على أبعاد الرضا الوظيفي لـدى العـاملين فـي المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية تم اعتمادها في هذه الدراسة وعددها ستة محاور ممثلة بالعبارات التالية: المحور الأول ويتعلق بالعلاقة مع الرؤساء في العمل، والمحور الثاني: ويتعلق بالعلاقة مع الزملاء في العمل، المحور الثالث ويتعلق بالعلاقة مع المجتمع المستفيد، المحور الرابع ويتعلق بظروف العمـل وبيئته، المحور الخامس ويتعلق بالراتب والحوافز المادية، المحـور الـسادس ويتعلق بالنظرة الاجتماعية لموظف المكتبات.

ج- الجزء الثالث:وهو تقييم مدى تطبيق المكتبة الجامعيـة لمعـايير الجـودة الشاملة والمكون من تسع عشره عبارة تناولت مدى اسـتخدام العـاملين فـي المكتبات الجامعية موضوع الدراسة لمبادئ إدارة الجودة الشامل وكيفية التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وكيفية تطبيقها في تلك الجامعات.

4-4 صدق الأداة

للتأكد من صدق الأداة (VALIDITY) فقد تم عرض الاستبانه على عـدد من المحكمين الأكاديميين من ذوي الاختصاص، للتأكد مـن الـصدق الظـاهري للأداة، حيث كان لهم بعض وجهات النظر والملاحظـات، وتـم أخـذها بعـين الاعتبار، إذ ركز معظمها على الصياغات اللغوية، وبعض المصطلحات من حيث

التوضيح. كما تم إجراء دراسة أولية على الجامعات المبحوثة للتأكد من وضـوح العبارات الواردة في الاستبانه، وإنها فعلا استطاعت قياس متغيرات الدراسة ككل.

4-5 ثبات الأداة

لقد تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، بالاعتماد على معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل متغير من متغيرات الدراسـة بجميـع أبعاده، وكانت قيم معامل الثبات تدال على درجة عالية نسبية الثبات والاتساق بين فقرات الأداة التي تراوحت ما بين(0.73 – 0.91) و"هي نسبة تفوق الحد الأدنـى المقبول لغايات البحث العلمي والبالغة (70%)"([100])

جدول رقم (2)

معامل الاتساق الداخلي لكل متغير من متغيرات الدراسة بجميع أبعاده

المتغير	البعد	الفقرات	كرونباخ ألفا
الرضا الوظيفي	العلاقة مع الرؤساء في العمل	1 - 10	0 , 82
	العلاقة مع الزملاء في العمل	11 - 17	0 , 76
	العلاقة مع المستفيدون	18 - 25	0 , 90
	ظروف العمل وبيئته	26 - 36	0 , 79
	الراتب والحوافز المادية	37 - 43	0 , 73
	النظرة الاجتماعيـة لموظـف المكتبات	44 - 53	0 , 91
إدارة الجــــودة الشاملة		1 - 19	0 ,81

[100]) الزريقات، خالد خاف. أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية,- مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية.- ع (31)، (2012) .- ص292

6-4 المعالجات الإحصائية:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) في التحليلات الإحصائية المختلفة، أما الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها لغرض اختبار الفرضيات التي تم صياغتها للإجابة عن أسئلة الدراسة وحسب طبيعة كل فرضية كانت على النحو التالي:

1. معامل الثبات (CHRON-BACH ALPHA) للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لعبارات مقاييس مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
2. التكرارات والنسب المئوية، وذلك لوصف الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان مستويات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ورضا العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية.
4. تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لتحديد الفروقات في مستوى تطبيق العاملين لمبادئ إدارة الجودة الشاملة تبعًا لمتغيراتهم الشخصية.
5. تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر المتغير المستقل على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية.

6 نتائج تحليل الانحـدار المتعـدد التـدريجي " STEPWISE MULTIPLE RERRESSION " للتنبؤ بمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

7 اختبار (ت) للعينات المستقلة (INDEPENDENT T TEST)

8 اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق .

7/4 عرض النتائج

يتضمن هذا الفصل عرضا مفصلاً لنتائج الدراسة فـي ضـوء الأسـئلة والفرضيات المطروحة والتي هدفت إلى الكشف عن الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الأردنية في ضوء معايير الجودة الشاملة، مـع الأخـذ بعـين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة وفقاً لمقياس ليكـرت الخماسـي، واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسـة سـيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

منخفض	متوسط	مرتفع
أقل من 2.33	أكبر أو يساوي 2.33 وأقل أو يساوي 3.66	أكبر من 3.66

وبناءً على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.66) يكون مستوى تصورات المشاركين مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد المجتمع على الفقرة، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبـر أو يـساوي (2.33) وأقـل أو يساوي (3.66) فإن مستوى التصورات متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.33) فيكون مستوى التصورات منخفضاً.

وفيما يلي عرضاً تفصيلياً لنتائج الدراسة وفقا لتسلسل أسئلتها وفرضـياتها وعلى النحو التالي:

8/4 أسئلة الدراسة

أولا: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى الرضا الوظيفي للعـاملين فـي المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية من وجهة نظرهم ؟

للإجابة عن سؤال الدراسة تم حساب المتوسـطات الحـسابية والانحرافـات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبـات الجامعيـة الحكوميـة الأردنية من وجهة نظرهم، والجدول(3) يبين ذلك:

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية من وجهة نظرهم

تسلسل الفقرات	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
1-9	العلاقة مع الرؤساء في العمل	2.85	.92	4	متوسطة
10-17	العلاقة مع الزملاء في العمل	2.92	.92	1	متوسطة
18-25	العلاقة مع المستفيدين	2.66	.91	6	متوسطة
26-35	ظروف العمل وبيئته	2.91	1.01	2	متوسطة
36-42	الراتب والحوافز المادية	2.89	.98	3	متوسطة
43-51	النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات	2.82	.98	5	متوسطة
1-28	المتوسط الكلي	2.84	.84	-	متوسطة

يتبين من الجدول أن المتوسط العام للأبعاد المستقلة بلغ(2.84)، وهذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية من وجهة نظرهم قد جاء بدرجة متوسطة، وبتحليل هذه المتغيرات احتل المتغير البعد (العلاقة مع الزملاء في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.92)، وانحراف معياري(0.92)، في حين جاء بعد (العلاقة مع المستفيدون) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.66)، وانحراف معياري(0.91). وهذا يعني أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية جاء بدرجة متوسطة، مما يدل على أن العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية تحتاج لكثير من العمل من أجل رفع درجة الرضا لديهم فالمستوى المتوسط هو أقرب إلى المستوى الضعيف، أي أنهم غير راضين في جوانب كثيرة تخص عملهم.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (نصر الدين،1992) التـي أظهـرت أن مستوى الرضا العام لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات موضع الدراسـة يعتبـر متوسطا. واتفقت كذلك مع نتائج دراسـة (الفـالح، 2006) التـي أظهـرت أن محضري المختبرات يتمتعون برضا وظيفي بدرجة متوسطة. واتفقت كذلك إلـى حد ما، مع نتاج دراسة (النشار، 1996) التي أشارت إلى أن غالبية المكتبيين فـي مصر كانوا غير راضين عن عملهم. واتفقت كذلك مع نتائج دراسة (أبو الـسكر، 2000) التي أظهرت بأن مستوى رضا العاملين كان جيدا وبنسب متفاوتة. وفيما يلي عرض تفصيلي للفقرات:

أولاً: العلاقة مع الرؤساء في العمل:

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد العلاقة مع الرؤساء في العمل

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجـــة التوافر
1	يقدرني الرؤساء عند إجادة العمل المطلوب.	3.06	1.57	5	متوسطة
2	تتاح لي الفرصة لتحمل المسؤولية في عملي.	3.23	1.55	2	متوسطة
3	يتم تعزيزي من إدارة المكتبة على الإبـداع والابتكار.	3.30	1.59	1	متوسطة
4	يفوض رؤسائي لـي بـبعض الـصلاحيات المتعلقة بالعمل	2.35	1.33	9	متوسطة
5	تُتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرار.	2.27	1.26	10	متوسطة
6	يعدل الرؤساء بين الموظفين في توزع المهام والواجبات	2.75	1.54	7	متوسطة
7	تعمل الإدارة المكتبية على نشر روح التنافس الشريف بين الموظفين	3.13	1.46	4	متوسطة
8	يتقبل الرؤساء آرائي في مناقشة أمور العمل .	2.94	1.29	6	متوسطة
9	استطيع الحصول على المعلومات ذات الصلة بعملي من قبل الرؤساء بسرعة فائقة.	2.64	1.50	8	متوسطة
10	اشعر بمضايقات نفسية مـن قبـل رئيـسي المباشر في العمل.	3.15	1.29	3	متوسطة
1-10	**العلاقة مع الرؤساء في العمل**	2.85	.92	-	متوسطة

يتبين من الجدول أن المتوسط العام لفقرات بعد العلاقة مع الرؤساء في العمل جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي(2.85) وانحراف معياري(0.92)، واحتلت

الفقرة (3) والتي تنص على " يتم تعزيزي من قبل إدارة المكتبة علـى الإبـداع والابتكار "، المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.59)، بينما احتلت الفقرة (5) والتي تنص على " تُتاح لـي الفرصـة للمشاركة في اتخاذ القرار" المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة وبمتوسـط حـسابي (2.27) وانحراف معياري (1.26).

وهذا يعني درجة رضا العاملين نحو العلاقة مع الرؤسـاء فـي العمـل كانـت متوسطة، وهي بحاجة لمزيد من العمل لتوفير أجـواء مريحـة بـين العـاملين والرؤساء لتكون العلاقة بالدرجة المرتفعة. وقد يعود السبب في ذلك إلى نوعيـة الرؤساء وقناعتهم بخلق مسافات بينهم وبين العاملين، أو عـدم قناعـة الرؤسـاء بالتشارك مع العاملين، أو أنهم لا يؤمنون بإعطاء صلاحيات للعاملين في العمل.

ثانيا: العلاقة مع الزملاء في العمل:

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات العلاقة مع الزملاء في العمل

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجـــة التوافر
11	يعترف زملائي بالجهود التي أقوم بها أثنـاء العمل.	3.13	1.55	3	متوسطة
12	يقوم التعامل بين الزملاء فـي العمـل علـى الاحترام والتقدير.	2.98	1.28	4	متوسطة
13	يسود استخدام ألفاظ الإخوة والمحبة والتسامح بين الزملاء في العمل.	2.74	1.30	6	متوسطة
14	يتقبل مني الزملاء فـي العمـل أيـة أراء أو مقترحات جديدة.	3.28	1.52	1	متوسطة
15	يتعاون الزملاء بروح الفريق الواحد في العمل	2.59	1.39	8	متوسطة
16	انزعج كثيرا من الزيارات الشخصية لزملائي أثناء العمل .	2.76	1.11	5	متوسطة
17	يتم حل المشاكل الشخصية بين الزملاء بشكل سريع ومرض	2.73	1.02	7	متوسطة
11-17	**العلاقة مع الزملاء في العمل الكلي**	2.92	.92	-	متوسطة

يتبين من الجدول أن المتوسط العام لفقرات بعد العلاقة مع الزملاء في العمـل جاء بدرجة متوسطة، بمتوسـط حـسابي(2.92) وانحـراف معيـاري(0.92)، واحتلت الفقرة (14) والتي تنص على " يتقبل مني الزملاء في العمل أية أراء أو مقترحات جديدة "، احتلت المرتبة الأولى وبدرجة متوسـطة وبمتوسـط حـسابي (3.28) وانحراف معياري (1.52)، بينما احتلت الفقرة (15) والتي تنص على "

يتعاون الزملاء بروح الفريق الواحد في العمل " المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.59) وانحراف معياري (1.39).

وهذا يعني أن العاملين يشعرون بدرجة متوسطة نحو الرضا عن العلاقة مع الزملاء في العمل، فهم يحتاجون لمزيد من توفير أجواء ترفع من درجة العلاقة بينهم، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن العاملين قد يكونون مختلفون في نظام الدوام كنظام الورديات مثلا، أو أنهم يتفاوتون في الثقافة، أو في المستوى التعليمي، أو انشغال العاملين في العمل وإهمالهم العلاقة الشخصية بين الزملاء. وهذا ما أشارت إليه دراسة (النشار، 1996) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى المكتبين والرضا عن الزملاء في العمل.

ثالثا: العلاقة مع المستفيدين:

جدول رقم(6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات العلاقة مع المستفيدين

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجـــة التوافر
18	يرتبط الموظفون مع رواد المكتبة بعلاقة طيبـة وحميمة.	2.28	1.38	7	متوسطة
19	تُطبق إدارة المكتبة النظام على جميع المستفيدين دون استثناء.	2.97	1.31	2	متوسطة
20	تعمل المكتبة على توفير الجو المناسب والملائم لقرائها.	2.13	1.22	8	منخفضة
21	يتقيد المستفيدون من المكتبة بالأنظمة والقـوانين الخاصة بها كافة .	2.77	1.39	4	متوسطة
22	تسمح لي طبيعة عملي بمراقبة سلوك الطـلاب السلبية ومعاقبة المخالفين منهم .	2.35	1.09	5	متوسطة
23	يستطيع المستفيد من المكتبـة الحـصول علـى المعلومات التي يريدها بكل يسر وسهولة.	2.92	1.35	3	متوسطة
24	تُقدم المكتبة خدماتها المختلفة بسرعة فائقة ممـا يوفر على الرواد الوقت والجهد.	2.34	1.54	6	متوسطة
25	يتقبل مني المستفيدون النُـصح والإرشـاد دون صعوبة في التعامل.	3.54	1.56	1	متوسطة
18-25	**العلاقة مع المستفيدين الكلي**	2.66	0.91	-	متوسطة

يتبين من الجدول أن المتوسط العام لفقرات بعد العلاقة مع المـستفيدين جـاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي(2.66) وانحراف معيـاري(0.91)، واحتلـت الفقرة (25) والتي تنص على " يتقبل مني المـستفيدون النُـصح والإرشـاد دون

صعوبة في التعامل " المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (1.56)، بينما احتلت الفقرة (20) والتي تنص علـى "تعمـل المكتبة على توفير الجو المناسب والملائم لقرائها " المرتبـة الأخيـرة وبدرجـة منخفضة وبمتوسط حسابي (2.13) وانحراف معياري (1.22).

وهذا يعني أن غالبية العاملين يشعرون بعدم الرضا عن أجواء المكتبة فهـم لا يجدون في المكتبات أجواء مناسبة للقراءة، وقد يعود السبب في ذلك إلـى كثـرة مراجعي المكتبات والضغوط الموجودة على المكتبات، أو أن المراجعين للمكتبات لا يتفهمون احترام أجواء المكتبة، وقد يعود السبب أيضا إلى عدم قيام المـوظفين في المكتبة بواجباتهم التي تتطلب خلق جو من الهدوء للقراء.

رابعا: ظروف العمل وبيئته:

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات ظروف العمل وبيئته

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
26	توفر الظروف الفيزيائية في بيئة العمل (التهوية ، الإضاءة ، التدفئة)	3.39	1.48	10	متوسطة
27	يتلاءم العمل الذي تقوم به مع طبيعة عملك .	3.36	1.63	2	متوسطة
28	تتمكن من الالتحاق بـدورات تدريبيـة تخـص مجال العمل .	3.32	1.48	3	متوسطة
29	تتوفر أماكن مخصصة لتناول الطعام والشراب .	2.59	1.54	6	متوسطة
30	تتوفر الإمكانيات اللازمة لانجاز العمل.	2.60	1.53	5	متوسطة
31	يتاح لك الوقت الكافي لإتمام العمل المطلوب .	2.50	1.34	9	متوسطة
32	تكره الذهاب إلى العمل بسبب الروتين اليومي.	2.83	1.39	4	متوسطة
33	تجد مشقه وصعوبة في التنقل من والى مكـان العمل.	3.43	1.49	1	متوسطة
34	تُوفر المكتبة قاعات مطالعة واسـعة وأجهـزة حاسب كافية لروادها .	2.55	1.39	7	متوسطة
35	تُعاني من ظروف صحية معينة كاستنشاق الغُبار والربو وغيره.	2.55	1.42	8	متوسطة
26-35	**ظروف العمل وبيئته الكلي**	2.91	1.02	-	متوسطة

يتبين من الجدول أن المتوسط العام لفقرات بعد ظروف العمل وبيئتـه جـاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي(2.91) وانحراف معيـاري(1.02)، واحتلـت الفقرة (33) والتي تنص على " تجد مشقه وصعوبة في التنقل من والـى مكـان العمل " احتلت المرتبة الأولى وبدرجـة متوسـطة وبمتوسـط حـسابي (3.43)

وانحراف معياري (1.49)، بينما احتلت الفقرة (31) والتي تنص على " يتاح لك الوقت الكافي لإتمام العمل المطلوب " المرتبة الأخيرة وبدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.50) وانحراف معياري (1.34).

وهذا يعني أن العاملين غير راضين إلى درجة كافية عـن ظـروف العمـل وبيئته، فقد جاءت درجة رضاهم بالدرجة المتوسطة، والدرجة المتوسـطة هـي الأقرب إلى الدرجة الضعيفة، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن العمل في المكتبات يفوق طاقات العاملين، بسبب قلة العاملين في المكتبة أو إلى كثرة الأعمال المنوطة بالعاملين، أو السبب في ذلك يعود إلى روتين العمل الذي اعتاد عليه العاملون في المكتبات.

وهذا ما أشارت إليه دراسة (النشار، 1996) التي أشارت إلى وجـود علاقـة ارتباط قوية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى المكتبين والرضا عن ظروف العمل وطبيعته .

خامسا: الراتب والحوافز المادية:

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الراتب والحوافز المادية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجـــة التوافر
36	يتناسب الراتب الذي تتقاضـاه وحجـم العمل الذي تقوم به .	2.43	1.40	4	متوس\اطة
37	تشعر بعدالة فيما تحـصل عليـه مـن مكافآت وحوافز .	2.22	1.31	7	منخفضة
38	يؤمن لك راتبك ولأسرتك حياة كريمـة وجيدة .	3.24	1.21	6	منخفضة
39	يتناسب راتبك مع رواتب العاملين فـي جامعات أخرى من ذوي المؤهل العلمي نفسه.	3.43	1.48	2	متوسطة
40	تحصل على امتيازات أخـرى (عمـل إضافي ، علاوات تشجيعية	3.16	1.51	3	متوسطة
41	يتيح لك عملك الاستقرار الوظيفي مـن حيث (التـأمين الـصحي، الـضمان الاجتماعي، مكافئة نهاية الخدمة)	2.28	1.64	5	منخفضة
42	تُطبق أسس الترفيع والترقيـة بنزاهـة وعدالة بين الموظفين	3.48	1.52	1	متوسطة
36-42	**الراتب والحوافز المادية الكلي**	2.89	0.98	-	متوسطة

يتبين من الجدول أن المتوسط العام لفقرات بعد الراتب والحوافز المادية جـاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي(2.89) وانحراف معيـاري(0.98)، واحتلـت الفقرة (42) والتي تنص على "تُطبق أسس الترفيع والترقية بنزاهة وعدالة بـين

الموظفين " المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (1.48)، بينما احتلت الفقرة (37) والتي تنص على " تشعر بعدالة فيمـا تحصل عليه من مكافآت وحوافز " المرتبة الأخيرة وبدرجة منخفضة وبمتوسـط حسابي (2.22) وانحراف معياري (1.31). وهذا يعني أن العاملين لا يـشعرون بالرضا الكافي عن نظام الحوافز ورواتبهم التي يتقاضونها مقابـل عملهـم فـي المكتبات، وقد يعود السبب في ذلك إلى أن الراتب لا يكفي احتياجـات العـاملين وأسرهم بسبب غلاء المعيشة، أو أن العمل يفوق ما يتقاضونه من العمـل، فهـم يشعرون بصعوبة العمل وطول ساعات العمل، إضافة إلى أن الجامعات لا تـضع في موازناتها حوافز مادية للعاملين المتميزين في العمل، أو أنها تمنح العاملين بدل عمل إضافي، أو علاوة صعوبة عمل.

وهذا ما أشارت إليه دراسة (النشار، 1996) التي أشارت إلى وجـود علاقـة ارتباط قوية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى المكتبين والرضـا عـن الأجـور والحوافز المادية والرضا عن الترقية والتقدم الوظيفي.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة(إبراهيم، 2003) التي أظهرت أن هناك عديد من السلبيات في نظام الحوافز المطبق في الجامعة مثل (الشعور بعدم وجود حـوافز, عدم وجود معايير ثابتة لتقييم أداء الموظفين, عدم تطبيق الحوافز بالعـدل, وجـود عوامل شخصية في تطبيق الحوافز) ومن النتائج أيضا أن غالبية الموظفين يرون أن الحـوافز الممنوحة لهم غير كافية وان هناك أنواعا أخرى من الحوافز يجب أن يحصلوا عليها.

سادسا: النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات:

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
43	تشعر بمكانة اجتماعية مقبولة من خلال عملك .	2.23	1.40	8	متوسطة
44	ينظر المجتمع لعملك بأهمية مما يزيد من دافعتيك للعمل .	3.24	1.47	2	منخفضة
45	تشعر بخجل وحرج من طبيعة عملك .	2.21	1.38	9	منخفضة
46	تشعر بتوتر وقلق نفسي من خلال نظرة المجتمع لعملك.	3.06	1.48	4	متوسطة
47	تهتم المكتبة بتوفير الرعاية الاجتماعية والنفسية لموظفيها .	3.31	1.50	1	متوسطة
48	تحرص المكتبة على إقامة علاقات اجتماعية كالرحلات ، والحفلات ، والمهرجانات .	2.83	1.49	5	منخفضة
49	تُقيم المؤسسة علاقات اجتماعية حسنة مبنية على التفاهم والثقة بين الموظفين والمجتمع .	2.79	1.38	6	متوسطة
50	تعمل العلاقات الاجتماعية على تحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي	2.62	1.50	7	متوسطة
51	يزيد شعور الموظفين برضاهم عن عملهم كلما شعر الموظفين بعلاقات اجتماعية طيبة .	3.12	1.44	3	متوسطة
51-42	**النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات الكلي**	2.82	0.98	-	متوسطة

يتبين من الجدول أن المتوسط العام لفقرات بعد النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي(2.82) وانحراف معياري(0.98)، واحتلت الفقرة (47) والتي تنص على " تهتم المكتبة بتوفير الرعاية الاجتماعية والنفسية لموظفيها " المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (1.50)، بينما احتلت الفقرة (45) والتي تنص

على " تشعر بخجل وحرج من طبيعة عملك " المرتبة الأخيرة وبدرجة منخفـضة وبمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري (1.38).

وهذا يعني أن العاملين في المكتبات الجامعية لا يشعرون بالرضا عن النظـرة الاجتماعية لموظف المكتبات بدرجة كبيرة، وقد يعود ذلك إلى المجتمع لا ينظـر في غالبيته إلى طبيعة العمل بل إلى مدى حصول العامل على الراتـب ومكانتـه المادية، ونظرا إلى انخفاض رواتب العاملين بشكل عام وهذا مما يؤدي إلى شعور العاملين في النقص إلى حد ما.

ثانيا: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مـدى تطبيـق مبـادئ إدارة الجـودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية؟

للإجابة عن سؤال الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات العاملين نحو مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فـي المكتبـات الجامعية الحكومية الأردنية والجدول(10) يبين ذلك:

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مدى التطبيق
1	تتوفر تقنية استخدام شبكة المعلومات الدولية(الانترنت) للخدمات المكتبية.	3.41	1.43	4	متوسط
2	توجد قاعدة بيانات متكاملة يتم استخدامها من قبل الرواد .	3.50	1.52	3	متوسط
3	تركز المؤسسة على مبدأ الجودة من خلال جميع مراحل العمل.	2.74	1.46	11	متوسط
4	يشارك جميع العاملين في المكتبة بوضع أهداف واضحة ومحددة .	2.44	1.34	16	متوسط
5	تقوم المكتبة بالتخطيط لحجم المخزون من المعلومات لديها.	2.90	1.31	9	متوسط
6	تركز المؤسسة على العمل الجماعي وليس العمل الفردي .	2.65	1.17	15	متوسط
7	تفويض الصلاحيات للعاملين في المكتبة لتحقيق الجودة .	3.14	1.22	6	متوسط
8	تُتيح المكتبة الفرصة للانفتاح على البيئة المحيطة بها وتطبيق مبادئ التعليم المستمر والتدريب المتواصل للعاملين.	2.87	1.48	10	متوسط
9	تلتزم المكتبة بالموضوعية والصدق في عرض البيانات والمعلومات.	3.09	1.56	7	متوسط
10	تدرك المؤسسة أهمية الوقت وتقليل التكلفة المادية بقدر الإمكان .	2.68	1.34	13	متوسط
11	تحرص إدارة المكتبة على أداء العمل بشكل جيد لتحقيق الأهداف المتوقعة .	2.42	1.38		متوسط
12	تُعرف المكتبة موظفيها بمفهوم ثقافة الجودة الشاملة وترسيخها لديهم	3.52	1.49	2	متوسط
13	تحترم العاملين وتراعي حقوقهم وتلبي رغباتهم بما لا يتعارض مع تنفيذ العمل ومصلحته.	3.62	1.42	1	متوسط
14	تعتمد المؤسسة على الرقابة الذاتية للتخلص من الخوف الذي ينال من عمليات التحسين والتطوير.	3.18	1.54	5	متوسط
15	تقوم المكتبة بتطبيق معايير الجودة الشاملة بشكل دقيق ومنظم.	2.37	1.29	17	متوسط
16	تستخدم المكتبة كافة مراحل تطبيق الجودة (التقويم ، التنفيذ ، القياس ..الخ	2.68	1.37	12	متوسط
17	توصل المكتبة خدماتها لفئة معينة من المستفيدين مثل ذوي الاحتياجات الخاصة.	2.66	1.36	14	متوسط
18	تعرف المستفيدين دعائيا بالخدمات المقدمة أو الخدمات التي جرى عليها تغير أو تعديل .	2.33	1.34	18	منخفض
19-1	**الكلي**	2.91	.79	8	متوسط

يتبين من الجدول أن المتوسط العام لتصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية جاء بدرجة

متوسطة، بمتوسط حسابي(2.90) وانحراف معيـاري(0.79)، واحتلـت الفقـرة (13) والتي تنص على " تحترم العاملين وتراعي حقوقهم وتلبي رغباتهم بمـا لا يتعارض مع تنفيذ العمل ومصلحته "، المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة وبمتوسـط حسابي (3.62) وانحراف معياري (1.42)، بينما احتلت الفقرة (18) والتي تنص على " تعرف المستفيدين دعائيا بالخدمات المقدمة أو الخدمات التي جرى عليهـا تغير أو تعديل " المرتبة الأخيرة وبدرجة منخفضة وبمتوسـط حـسابي (2.33) وانحراف معياري (1.34).

وهذا يعني أن العاملين يرون أن المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تطبـق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، وهي بحاجة لمزيد من تطبيق تلـك المبادئ وتحسين بعض الجوانب ونجد أن أقل درجة كانت فـي محـور تعريـف المستفيدين دعائيا بالخدمات المقدمة أو الخدمات التي جرى عليها تغير أو تعديل، وقد يعود ذلك إلى التكلفة العالية لوسائل الإعلان، فالجامعات الأردنية تعاني مـن ضائقة مالية، وقد يعود السبب إلى قلة الخبرة لدى إدارات المكتبـات فـي هـذا الجانب، ونجد ضعفا إلى حد ما في جانب حرص إدارة المكتبة على أداء العمـل بشكل جيد لتحقيق الأهداف، وفي تطبيق المكتبات لمعايير الجودة الشاملة بـشكل دقيق ومنظم.

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (الشعار ، 2008) التـي أظهـرت أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن

كانت متوسطة. واتفقت كذلك إلى حد ما، مع نتائج دراسة (الطراونة، والبلبيسي، 2002) التي أشارت إلى تطبيق متفاوت لعناصـر إدارة الجـودة الـشاملة فـي المصارف التجارية في الأردن.

9/4 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الرضا الوظيفي وأبعاده على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فـي المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية. لاختبار الفرضـية تـم اسـتخدام تحليـل الانحدار المتعدد والجدول(11) يبين نتائج التحليل:

جدول رقم (11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر للمتغيرات المستقلة مجتمعةً (العلاقة مع الرؤساء في العمل، العلاقة مع الزملاء في العمل، العلاقة مع المستفيدون، ظروف العمل وبيئته، الراتب والحوافز المادية، النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات) على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية

الأبعاد المستقلة	معامل التحديد R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	.846	.517	.080		6.468	.000
العلاقة مع الرؤسـاء فـي العمل		.150	.043	.177	3.521	.001
العلاقة مع الـزملاء فـي العمل		.107	.035	.126	3.085	.002
العلاقة مع المستفيدون		.126	.051	.147	2.478	.014
ظروف العمل وبيئته		.224	.058	.291	3.866	.000
الراتب والحوافز المادية		.139	.048	.175	2.909	.004
النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات		.091	.040	.114	2.268	.024

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن

جميع الأبعاد الفرعية (العلاقة مع الرؤساء في العمل، العلاقة مـع الـزملاء فـي العمل، العلاقة مع المستفيدون، ظروف العمل وبيئته، الراتب والحوافز الماديـة، النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات) كان لها أثر في تطبيق مبادئ إدارة الجـودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية، بدلالة معـاملات(Beta) لهـذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحـسوبة عـن قيمتهـا الجدولية عند مسـتوى دلالـة ($\alpha\leq0.05$)، حيـــــث بلغـــــت قـيم (t) المحـســـوبة والبالـــغة (3.521، 3.085، 2.478، 3.866، 2.909، 2.268) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالـة ($0.05\geq\alpha$). وممـا سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) لأبعاد الرضا الوظيفي وأبعاده على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية.

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التـدريجي " **STEPWISE MULTIPLE REGRESSION**" لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المـساهمة فـي النموذج الرياضي، والجدول (12) يبين ذلك:

جدول (12)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " STEPWISE MULTIPLE REGRESSION" للتنبؤ بمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال أبعاد الرضا الوظيفي (العلاقة مع الرؤساء في العمل، العلاقة مع الزملاء في العمل، العلاقة مع المستفيدون، ظروف العمل وبيئته، الراتب والحوافز المادية، النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات)

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة معامل التحديد R^2	b	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		.517	6.468	.000
ظروف العمل وبيئته	.777	.224	3.866	.000
العلاقة مع الرؤساء في العمل	.042	.150	3.521	.001
الراتب والحوافز المادية	.022	.139	2.909	.004
العلاقة مع الزملاء في العمل	.006	.107	3.085	.002
العلاقة مع المستفيدون	.005	.126	2.478	.014
النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات	.004	.091	2.268	.024

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من الجدول أعلاه والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بعد ظروف العمل وبيئته قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره(77.7%) من التباين الكلي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ودخل ثانيا بعد(العلاقة مع الرؤساء في العمل) حيث فسر بعدي (ظروف العمل وبيئته والعلاقة مع الرؤساء في العمل) مجتمعين ما نسبته (81.9%) التباين الكلي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أي أن متغير (العلاقة مع الرؤساء في العمل) قد فسر لوحده (4.2%)، ودخل ثالثاً بعد الراتب والحوافز المادية حيث فسر مع المتغيرين

السابقين ما مقداره(83.1%) من التباين في المتغير التابع (تطبيق إدارة الجـودة الشاملة) وفسر بعد (الراتب والحوافز المادية) لوحده ما مقـداره (2.2%) مـن التباين في المتغير التابع (تطبيق إدارة الجودة الشاملة)، ثم دخل بعد العلاقة مـع الزملاء في العمل رابعا وفسر لوحده ما مقداره (0.6%) من التباين في المتغيـر التابع (تطبيق إدارة الجودة الشاملة) وفسر مع المتغيرات الثلاثة السابقة ما مقداره (83.7%) من التباين في المتغير التابع (تطبيق إدارة الجودة الـشاملة)، ودخـل خامسا بعد العلاقة مع المستفيدون وفسر لوحده ما مقداره (0.5%) من التباين في المتغير التابع (تطبيق إدارة الجودة الشاملة) وفسر مع المتغيرات الاربعة السابقة ما مقداره (84.2%) من التباين في المتغير التابع (تطبيق إدارة الجودة الشاملة)، وأخيرا دخل بعد النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات وفسر لوحده مـا مقـداره (0.4%) من التباين في المتغير التابع (تطبيق إدارة الجودة الشاملة) وفسر مـع المتغيرات الخمسة السابقة ما مقداره (84.6%) من التباين فـي المتغيـر التـابع (تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

الفرضية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحـصائية عنـد مـستوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) **في تصورات العاملين مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فـي المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعـزى للمتغيـرات الديمغرافيـة (النـوع الاجتماعي، الخبرة الوظيفية، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي)".**

لاختبار الفرضية تم ما يلي:

أولا: النوع الاجتماعي

تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) لدلالة الفروق في تصورات العاملين مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الـشاملة فـي المكتبـات الجامعية الحكومية الأردنية تبعاً للنوع الاجتماعي، والجدول(13) يبين ذلك:

جدول(13)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (INDEPENDENT T TEST) لدلالة الفروق في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعاً للنوع الاجتماعي

النـــوع الاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجـــة الحرية	قيمة(ت)	الدلالة
ذكور	131	2.8906	.76208	211	-.268	.789
إناث	82	2.9201	.80721			

يتبين من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فـي المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للنوع الاجتماعي، حيث كانـت قيمـة (ت)= -0.268.

وهذا يعني أن العاملين لا يتأثرون في تصوراتهم لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية بنوعهم الاجتماعي، فهـم ينظرون إلى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكوميـة

الأردنية بدرجات متقاربة بغض النظر عن نوعهم الاجتماعي سواء أكانوا ذكـورا أم إناثا. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الشعار، 2008) التي أظهرت عـدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول إمكانيـة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات الجامعات الأردنية الحكوميـة والخاصـة تُعزى إلى الجنس. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (همشري ويونس، 1994) التي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجـات أفـراد مجتمع الدراسة في الرضا عن العمل تُعزى إلى الجنس.

ثانياً: الخبرة

تم استخدام اختبار (ف) الأحادي (ONE WAY ANOVA) لدلالـة الفـروق فـي تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الاردنية تبعاً للخبرة ، والجدول(14) يبين ذلك:

جدول(14)

اختبار (ف) الأحادي (ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعاً للخبرة

الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصـدر التباين	مجمـوع المربعات	درجـة الحرية	متوسـط المربعات	ف المحسوبة	الدلالة
5 سنوات فاقل	59	2.59	.63	بـين المجموعات	9.667	3	3.222	5.676	.001
5- 10سنوات	64	3.01	.79	الخطأ	118.654	209	.568		
من 10 – 15سنة	50	2.88	.84	الكلي	128.322	212			
أكثر مـن 15سنة	40	3.19	.73						

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05≥α) في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للخبرة، حيث كانت قيمة (ف)= 5.676، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية كما في الجدول(15).

جدول(15)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعا للخبرة

الخبرة(أ)	الخبرة(ب)	متوسط الفرق	الخطأ	الدلالة
5سنوات فاقل	6-10 سنوات	-.41951*	.13599	.025
	من11- 15 سنة	-.28746-	.14483	.271
	أكثر من 15 سنة	-.59329*	.15432	.003
5-10سنوات	من10-15سنة	.13205	.14222	.834
	أكثر من 15 سنة	-.17378-	.15187	.727
من10-15سنة	أكثر من 15 سنة	-.30583-	.15984	.303

تشير النتائج في الجدول إلى أن الفروق في تصورات العاملين في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية بين ذوي الخبرة (5 سنوات فاقل) من ناحية وذوي الخبرة (5-10سنوات) و(أكثر من 15سنة) من ناحية أخرى ولصالح ذوي الخبرة (من5-10سنوات) و(أكثر من 15سنة).

وهذا يعني أن العاملين أصحاب الخبرة الطويلة هم أكثر تقديرا لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية، وقد يعود ذلك إلى هؤلاء العاملين يملكون الدراية والمعرفة من خلال عملهم في المكتبات لسنوات طويلة، وهم يقدرون التغيير والتطور أكثر من أصحاب الخبرات القصيرة.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الشعار، 2008) التي أظهرت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة تُعزى إلى الخبرة .

ثالثا: المؤهل العلمي

تم استخدام اختبار (ف) الأحادي (ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات العاملين **مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية** تبعاً **للمؤهل العلمي** ، والجدول(16) يبين ذلك:

جدول(16)

اختبار (ف) الأحادي (ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعاً للمؤهل العلمي

المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	الدلالة
ثانوية وأقل	53	2.4990	.55261	بين المجموعات	13.071	3	4.357	7.901	.000
دبلوم كلية مجتمع	55	3.0677	.80007	الخطأ	115.251	209	.551		
بكالوريوس	79	2.9494	.77657	الكلي	128.322	212			
دراسات عليا	26	3.2286	.84303						

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للمستوى التعليمي ، حيث كانت قيمة (ف)= 7.901، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية كما في الجدول(17):

جدول(17)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعا للمؤهل العلمي

المستوى (أ)	المستوى (ب)	متوسط الفرق	الخطأ	الدلالة
ثانوية وأقل	دبلوم كلية مجتمع	-.56872*	.14294	.002
	بكالوريوس	-.45042*	.13185	.010
	دراسات عليا	-.72968*	.17780	.001
دبلوم كلية مجتمع	بكالوريوس	.11831	.13041	.844
	دراسات عليا	-.16096	.17674	.842
بكالوريوس	دراسات عليا	-.27927	.16790	.431

تشير النتائج في الجدول إلى أن الفروق في تصورات العاملين مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية بين من مستواهم التعليمي (ثانوية وأقل) من ناحية ومن مستواهم التعليمي (دبلوم كلية مجتمع) و(بكالوريوس) و(دراسات عليا) من ناحية أخرى ولصالح ومن مستواهم التعليمي (دبلوم كلية مجتمع) و(بكالوريوس) و(دراسات عليا)، أي للمؤهل الأعلى.

وهذا يعني أن العاملين أصحاب المؤهلات الأعلى هم أكثر تقديرا لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية، وقد يعود ذلك إلى أن هؤلاء العاملين يملكون العلم والثقافة التي تساعدهم في ذلك من خلال دراساتهم وحصولهم على الدرجات العلمية العليا، وهم يقدرون معايير تطبيق الجودة الشاملة في المكتبات أكثر من أصحاب المؤهلات الأقل.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج(همشري ويونس، 1994) التي كشفت أن حملة الدراسات العليا هم أكثر رضا عن مهنة المكتبات من زملائهم من حملـة درجـة دبلوم كلية المجتمع والبكالوريوس. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الـشعار، 2008) التي أظهرت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اسـتجابات أفـراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة فـي مكتبـات الجامعـات الأردنية الحكومية والخاصة تُعزى إلى المؤهل العلمي.

رابعا: المستوى الوظيفي

تم استخدام اختبار (ف) الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفـروق في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الـشاملة فـي المكتبـات الجامعية الحكومية الاردنية تبعاً للمستوى الوظيفي، والجدول(18) يبين ذلك:

جدول(18)

اختبار (ف) الأحادي (ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعاً للمستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	الدلالة
مـدير دائرة	22	3.6187	.79318	بـين المجموعات	15.393	3	5.131	9.496	.000
رئـيس شعبة	47	2.6525	.71835	الخطأ	112.928	209	.540		
رئـيس فرع	58	2.9780	.77036	الكلي	128.322	212			
موظف	86	2.8036	.70421						

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05≥α) في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للمستوى الوظيفي، حيث كانت قيمة (ف)= 9.496، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية كما في الجدول(19):

جدول(19)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في تصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعا للمستوى الوظيفي

المستوى (أ)	المستوى (ب)	متوسط الفرق	الخطأ	الدلالة
مدير دائرة	رئيس شعبة	.96620*	.18989	.000
	رئيس فرع	.64072*	.18406	.008
	موظف	.81507*	.17562	.000
دبلوم كلية مجتمع	بكالوريوس	-.32549-	.14426	.169
	دراسات عليا	-.15114-	.13334	.733
بكالوريوس	دراسات عليا	.17435	.12490	.584

تشير النتائج في الجدول إلى أن الفروق في تصورات العاملين مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية بين من مستواهم الوظيفي (مدير دائرة) من ناحية ومن مستواهم (رئيس شعبة) و(رئيس فرع) و(موظف) من ناحية أخرى ولصالح من مستواهم (مدير دائرة).

وهذا يعني أن المديرين هم أكثر تقديرا لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية، وقد يعود ذلك إلى أن المديرين هم الأكثر مسؤولية عن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية، وهم المطالبون بتنفيذ تلك المبادئ أكثر من العاملين فالعاملون هم المنفذون والمديرون هم المخططون والمراقبون للتطبيق.

الفرضية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، الخبرة الوظيفية، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي)".

لاختبار الفرضية تم ما يلي:

أولا: النوع الاجتماعي

تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) لدلالة الفروق في تصورات العاملين **لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية** تبعاً للنوع الاجتماعي، والجدول(20) يبين ذلك:

جدول(20)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent T Test) لدلالة الفروق في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعاً للنوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة(ت)	الدلالة
ذكور	131	2.8179	.80131	211	-.528	.598
إناث	82	2.8803	.89519			

يتبين من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للنوع الاجتماعي، حيث كانت قيمة (ت)= -0.528.

وهذا يعني أن العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية لم يتأثروا برضاهم الوظيفي بنوعهم الاجتماعي، فمستوى الرضا الوظيفي لديهم كان بنفس الدرجة تقريبا، وقد يعود ذلك إلى ظروف العمل بكل ما فيها من سلبيات أو إيجابيات فإن العاملين يتأثرون بها سواء أكانوا ذكورا أم إناثا، فهم يتعرضون لنفس ظروف العمل ولا فرق بين عامل وعاملة في الراتب إلا حسب الدرجة والمستوى الوظيفي.

واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (النشار، 1996) التي أشارت إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المكتبيين في مصر يختلف باختلاف الجنس. وقد يعود ذلك إلى اختلاف طبيعة العمل في المكتبات المصرية عن طبيعة العمل في المكتبات الأردنية.

ثانياً: الخبرة

تم استخدام اختبار (ف) الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعاً للخبرة، والجدول(21) يبين ذلك:

جدول(21)

اختبار (ف) الأحادي (ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعاً للخبرة

الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	الدلالة
5سنوات فاقل	59	2.4402	.75114	بين المجموعات	14.763	3	4.921	7.686	.000
5-10سنوات	64	2.9897	.86592	الخطأ	133.816	209	.640		
من 10 سنوات – 15سنة	50	2.8814	.79385	الكلي	148.580	212			
أكثر من 15سنة	40	3.1487	.76751						

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\geq\alpha$) في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للخبرة، حيث كانت قيمة (ف)= 7.686، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية كما في الجدول(22):

جدول(22)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي تبعا للخبرة

الخبرة(أ)	الخبرة(ب)	متوسط الفرق	الخطأ	الدلالة
5سنوات فاقل	5-10سنوات	- .54948*	.14442	.003
	من10-15سنة	- .44123*	.15381	.044
	أكثر من 15 سنة	- .70857*	.16389	.000
5-10سنوات	من10-15سنة	.10825	.15103	.916
	أكثر من 15 سنة	- .15909-	.16128	.808
من10-15سنة	أكثر من 15 سنة	- .26734-	.16974	.480

تشير النتائج في الجدول إلى أن الفروق في تصورات العاملين في لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكوميـة الأردنيـة بـين ذوي الخبـرة (5سنوات فاقل) من ناحية وذوي الخبرة (5-10سـنوات) و(مـن10-15سـنة) و(أكثر من 15 سنة) من ناحية أخرى كانت لصالح ذوي الخبـرة الأكثـر وهـي (أكثر من 15 سنة.

وهذا يعني أن العاملين أصحاب الخبرة الأكثر هم أكثر شـعورا بالرضـا الوظيفي من العاملين أصحاب الخبرة الأقصر، وقد يعود ذلك إلى أن الخبرة توفر

للعاملين الراتب الأعلى والمستوى الوظيفي الأكبر، وهم أيـضا ممـن يتـسلمون الأعمال المريحة في العمل نظرا لخبرتهم الطويلة.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الفالح، 2006) التي أظهرت وجـود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لخبراتهم في العمل لصالح ذوي الخبرة الأكثر في العمل فيما يخص محوري العبء العملي في المؤسسة والمميزات المادية والمعنوية في محور العلاقات الاجتماعية.

وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة (المعيلي، 2006) التي أشارت إلـى عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند نفس المستوى في درجة تأثير هـذه العوامـل تبعاً لاختلاف خبرة المعلم في التدريس، واختلفت كذلك مع نتائج دراسة (الـشيخ خليل و شرير، 2008) التي أظهرت عدم وجود فروق في سنوات الخبرة علـى الرضا الوظيفي. وقد يعود السبب في هذا الاختلاف بـين مجتمعـي الدراسـتين، ولطبيعة العمل.

ثالثا: المؤهل العلمي

تم استخدام اختبار (ف) الأحادي (ONE WAY ANOVA) لدلالـة الفـروق فـي تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبـات الجامعيـة الحكوميـة الأردنية تبعاً للمؤهل العلمي ، والجدول(23) يبين ذلك:

جدول(23)

اختبار (ف) الأحادي (ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعاً للمؤهل العلمي

المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	الدلالة
ثانوية وأقل	53	2.4402	.75114	بين المجموعات	20.073	3	6.691	10.882	.000
دبلوم كلية مجتمع	55	2.9897	.86592	الخطأ	128.506	209	.615		
بكالوريوس	79	2.8814	.79385	الكلي	148.580	212			
دراسات عليا	26	3.1487	.76751						

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للمستوى التعليمي، حيث كانت قيمة (ف)= 10.882، ومستوى الدلالة (0.000) ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية كما في الجدول(24):

جدول(24)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعا للمؤهل العلمي

المستوى (أ)	المستوى (ب)	متوسط الفرق	الخطأ	الدلالة
ثانوية وأقل	دبلوم كلية مجتمع	-.69805*	.15093	.000
	بكالوريوس	-.51399*	.13923	.004
	دراسات عليا	-.92545*	.18775	.000
دبلوم كلية مجتمع	بكالوريوس	.18406	.13770	.619
	دراسات عليا	-.22740-	.18662	.686
بكالوريوس	دراسات عليا	-.41146-	.17729	.149

تشير النتائج في الجدول إلى أن الفروق في تصورات العـاملين لمـستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية بين من مؤهلهم التعليمي (ثانوية وأقل) من ناحية ومـن مـستواهم التعليمـي (دبلـوم كليـة مجتمـع) و(بكالوريوس) و(دراسات عليا) من ناحية أخرى ولصالح ومن مستواهم التعليمي (دبلوم كلية مجتمع) و(بكالوريوس) و(دراسات عليا)، أي للمؤهل الأعلى.

وهذا يعني أن العاملين أصحاب المؤهلات الأعلى هـم الأكثـر شـعورا بالرضا الوظيفي من العاملين أصحاب المؤهلات الأدنى، وقد يعود ذلـك إلـى أن أصحاب المؤهلات الأعلى هم الأعلى مكانة في العمل بسبب مـؤهلاتهم، إضـافة إلى أن أصحاب المؤهلات الأعلى غالبا ما يكونون أكثر حصولا علـى الرواتـب والأقل ضغوطا في العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة(النشار، 1996) التـي أشـارت إلـى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى المكتبين في مصر يختلف تبعاً للمؤهل الدراسي.

رابعا: المستوى الوظيفي

تم استخدام اختبار (ف) الأحادي (ONE WAY ANOVA) لدلالـة الفـروق فـي تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبـات الجامعيـة الحكوميـة الأردنية تبعاً للمستوى الوظيفي ، والجدول(25) يبين ذلك:

جدول(25)

اختبار (ف) الأحادي (ONE WAY ANOVA) لدلالة الفروق في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعاً للمستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	الدلالة
مدير دائرة	22	3.6402	.75536	بين المجموعات	19.843	3	6.614	10.738	.000
رئيس شعبة	47	2.5169	.74469	الخطأ	128.736	209	.616		
رئيس فرع	58	2.9181	.81326	الكلي	148.580	212			
موظف	86	2.7639	.79369						

يتبين من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مـستوى الدلالـة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الاردنية تعزى للمستوى الوظيفي، حيث كانت قيمـة (ف)= 10.738، ولمعرفة اتجاه الفروق تم استخدام اختبار شافيه للمقارنـات البعديـة كمـا فـي الجدول(26):

جدول(26)

اختبار شافيه للمقارنات البعدية لاتجاه الفروق في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تبعا للمستوى الوظيفي

المستوى (أ)	المستوى (ب)	متوسط الفرق	الخطأ	الدلالة
مدير دائرة	رئيس شعبة	*1.12328	.20274	.000
	رئيس فرع	*.72209	.19652	.004
	موظف	*.87624	.18751	.000
دبلوم كلية مجتمع	بكالوريوس	-.40120-	.15403	.082
	دراسات عليا	-.24704-	.14237	.392
بكالوريوس	دراسات عليا	.15416	.13335	.721

تشير النتائج في الجدول إلى أن الفروق في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية بين من مستواهم الوظيفي (مدير دائرة) من ناحية ومن مستواهم (رئيس شعبة) و(رئيس فرع) و(موظف) من ناحية أخرى ولصالح ومن مستواهم (مدير دائرة).

وهذا يعني أن المديرين هم أكثر رض وظيفي من العاملين الأقل مستوى منهم، وقد يعود ذلك إلى أن المديرين هم أكثرهم حصول على الرواتب، إضافة إلى أنهم يحصلون على امتيازات أكثر من غيرهم. وهذا ما تشير إليه دراسة (نصر الدين،1992) التي أظهرت أن من العوامل التي ارتبطت بمستويات متوسطة من الرضا الوظيفي ظروف العمل المادية.

الخاتمة

النتائج

التوصيات

الخاتمة

إن القوى البشرية العاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية ذات أهمية كبرى في تقدم المهنة وتطورها وقد عمد الباحث إلى إجراء هذه الدراسة الميدانية التي تعالج الوضع الراهن للرضا الوظيفي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة للعـاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية.

وإن الفلسفة التي انطلقت منها فكرة دراسة هذا الموضوع أن هذا الموضوع لم يجد الاهتمام الكافي من قبل المسئولين والمخططين والقائمين على شئون هـذا النوع من المكتبات الذين يهمهم تحين حالة الرضا عن العمل في البيئـة المكتبيـة الجامعية الأردنية .

ويأمل الباحث أن تعطي النتائج القائمين على جهاز الخدمة المدنيـة فكـرة واضحة عن اتجاهات المكتبيين نحو العمل في قطاع المكتبات وان تعمـل علـى إيجاد بدائل أفضل لحل مشكلة الحوافز وتساعد الجهات المهتمة بتنميـة العـاملين وتدريبهم في كافة المكتبات الجامعية الأردنية .

ملخص النتائج :

أظهرت الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية من وجهة نظرهم قد جاء بدرجة متوسطة، واحتل البعد (العلاقة

مع الزملاء في العمل) المرتبة الأولى، في حين جاء (العلاقة مع المستفيدين) فـي المرتبة الأخيرة.

وأظهرت النتائج أن المتوسط العام لتصورات العاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكوميـة الأردنيـة جـاء بدرجـة متوسطة.

كما أظهرت أن جميع الأبعاد الفرعية (العلاقة مع الرؤسـاء فـي العمـل، العلاقة مع الزملاء في العمل، العلاقة مع المستفيدين، ظـروف العمـل وبيئتـه، الراتب والحوافز المادية، النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات) كان لها أثر فـي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحـصائية فـي تـصورات العاملين لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبـات الجامعيـة الحكوميـة الأردنية تعزى للنوع الاجتماعي.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العـاملين لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للخبرة، ولصالح الخبرة الأكثر، وللمستوى التعليمي لأصـحاب المـؤهلات الأعلى، وللمستوى الوظيفي، وكانت لصالح المديرين.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين للرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للنوع الاجتماعي.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين لمستوى الرضا الوظيفي في المكتبات الجامعية الحكومية الأردنية تعزى للخبرة لصالح الخبرة الأكثر، وللمستوى التعليمي لصالح المؤهلات العليا، وللمستوى الوظيفي لصالح المديرين.

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بما يلي:

1. أن الدعم المادي للجامعات الحكومية قد يساعد تلك الجامعات على تحقيق تطبيق معايير الجودة الشاملة بدرجة مرتفعة، ولذلك يوصى بدعم الجامعات الحكومية مادياً لتتماشى مع متطلبات معايير الجودة الشاملة شريطة متابعة ومراقبة هذا الدعم ليذهب إلى تحقيق ما وضع له.
2. أن تقوم وزارة التعليم العالي بمتابعة تطبيق المكتبات الجامعية الحكومية لتطبيق معايير الجودة الشاملة بدرجة مرتفعة.

3. أن تقوم الجامعات الحكومية بتحسين أوضاع العاملين في المكتبات، وذلك لاستقطاب الخبرات العلمية التي تؤهلها لتحقيق معايير الجودة الشاملة.
4. إتاحة الفرصة للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية للاستفادة من البرامج التدريبية والندوات العلمية التي تبحث في السلوك الإداري، وعلاقات العمل وجماعات العمل ضمن خطة تدريبية محددة لهذه الغاية.
5. منح العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية الحوافز المادية لتشجيعهم على التعامل مع تطبيق معايير الجودة الشاملة.
6. زيادة عدد العاملين المؤهلين في المكتبات لتخفيف ضغوط العمل على العاملين في المكتبات.
7. الاهتمام بتوفير المستلزمات المادية لبيئة العمل في هذه المكتبات عن طريق تهيئة مستلزمات التدفئة، والتبريد، والإضاءة، والتهوية، وتخصيص فترة للاستراحة، وتامين مكان مناسب لهذه الاستراحة لأغراض تناول الطعام والشراب والتدخين والاسترخاء.
8. زيادة الاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة فيما يتعلق بتحسين وتطوير الخدمات بشكل مستمر، عن طريق زيادة الاهتمام بالبحوث العلمية والتعاون في الجامعات الأخرى ومراكز الأبحاث في هذا المجال.

9. زيادة اهتمام المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية بتطبيق معايير الجـودة الشاملة فيما يتعلق بتصميم الخدمات المقدمة للمستفيدين.

10. ضرورة الاهتمام بفرص الترقية والترفيع وتطبيقاتها على العاملين فـي المكتبات الجامعية الأردنية بعدالة ونزاهة.

11. زيادة تفعيل دور العلاقات العامة في المكتبات الجامعية الأردنيـة عـن طريق إيجاد قنوات اتصال بين العاملين في المكتبات الجامعيـة وأعـضاء الهيئة التدريسية والإدارية فيها ، وإشعار العاملين في هذه المكتبات بقيمتهم الاجتماعية وأهميتهم، وذلك عن طريق اشتراكهم في الاجتماعات الرسمية والمجالس الجامعية، والنـشاطات التـي تُقيمهـا كـالرحلات والحفـلات والمهرجانات.

المقترحات

يقترح الباحث ما يلي:

a. اقتصرت هذه الدراسة على ست جامعات حكومية، يقترح الباحث أن تعمم مثل هذه الدراسة على كافة الجامعات الحكومية في الأردن.

b. يقترح الباحث أن تجرى دراسة مقارنة بين المكتبات الجامعيـة الحكوميـة والخاصة لقياس مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة.

قائمة المصادر والمراجع

أ. المراجع باللغة العربية

1. الكتب

1) أبو الكشك، محمد نايف. الإدارة المدرسية المعاصرة.- عمان(الأردن): دار جرير للنشر والتوزيع،(2006 م)

2) أبو شيخة، نادر. إدارة الموارد البشرية.-عمان(الأردن): دار الصفا للنشر والتوزيع،(2000م)

3) أبو نبعة، عبدالعزيز. دراسات في تحديث الإدارة الجامعية.- عمان(الأردن): مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،(2008م)

4) أحمد، محمد سمير. الإدارة الإستراتيجية وتنمية الموارد البشرية.- ط1، عمان(الأردن): دار المسيرة للنشر والتوزيع،(2009م)

5) الترتوري، محمد عوض. وأغادير عرفات جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات.- عمان(الأردن): دار المسيرة للنشر والتوزيع، (2006 م)

6) الترتوري، محمد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية.- عمان (الأردن): دار الحامد للنشر والتوزيع، (2008م)

7) جودة، محفوظ. إدارة الجودة الشاملة: مفـاهيم وتطبيقـات.- ط3، عمـان (الأردن): دار وائل للنشر والتوزيع، (2006م)

8) الحرفة، حامد. موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز.- بيروت (لبنان): الدار العربية للموسوعات،(1980م)

9) الطائي، رعد عبد الله . وقدادة ، عيسى . إدارة الجودة الشاملة .- عمان (الأردن)دار اليازوري للنشر والتوزيع ،2008م .- ص 352 .

10) حسن، راوية. إدارة الموارد البـشرية.- الإسـكندرية (مـصر): الـدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، (2000م)

11) رسلان، نبيل.الحوافز في قوانين العاملين بالحكومـة والقطـاع العـام.- القاهرة(مصر): دار النهضة العربية،(1978 م)

12) زويلف، مهدي.إدارة الأفراد مدخل كمـي.- ط3، عمـان (الأردن): دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، (2005م)

13) السالم، سالم محمد. الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية.- الرياض(السعودية): مطبوعات مكتبـة الملـك فهـد الوطنية، (1997 م)

14) سعد، وحيد موسى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية.-الرياض(السعودية): مكتبة الملك فهد الوطنيـة، (2009 م)

15) عاشور، احمد صقر. السلوك الإنـساني فـي المنظمـات.- الإسـكندرية (مصر): دار المعرفة الجامعية، (1982م)

16) عبدالرحمن، عنتـر. إدارة المـوارد البـشرية.- عمـان(الأردن): دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (2010م)

17) عقيلي، عمر وصفي. إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي.- ط1، عمان(الأردن): دار وائل للنشر، (2005م)

18) عقيلي، عمر وصفي. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الـشاملة.- عمـان (الأردن): دار وائل للطباعة والنشر، (2001م)

19) العميان، محمود. الـسلوك التنظيمـي فـي منظمـات الأعمـال.- ط3، عمان(الأردن): دار وائل للنشر والتوزيع، (2005م)

20) الغزاوي، نجم عبد الله. وجواد، عبـاس حـسين. تطـور إدارة المـوارد البشرية.-عمان(الأردن): دار اليازوري للنشر والتوزيع، (2010 م)

21) المشعان، عويد. دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضـا المهنـي.- ط1، الكويت: دار القلم للنشر والتوزيع.-(1993م)

22) النجار، فريد راغب. إدارة الجامعات بالجودة الشاملة.- القاهرة: أميـرال للنشر والتوزيع، (2000 م)

2. الدوريات والمجلات

23) الأغبري، عبدالصمد. الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية.- مجلة دراسات الخليج والجزيـرة العربيـة.- ع (109) (2002م)

24) بدر، حامد. الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية.- جامعة الكويت: مجلة العلـوم الاجتماعيـة جامعة الكويت.- مج(11)، ع(3)(1983م)

25) البليهد، نوره محمد. مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية.- المجلة الدولية التربوية المتخصصة.- مج(3)، ع(10)(2014 م)

26) الخوالدة، محمود عبدالله. وماجد محمد الخياط، تقييم مدى تطبيـق معـايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المـستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية.- مجلة الجامعـة الإسـلامية للدراسات التربوية والنفسية.- مج(21)،ع (1)(2013م)

27) الزريقات، خالد خلف.أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية.- مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية.- ع(31)(2012م)

28) الشوابكة، يونس أحمد. وحسن الطعاني، الرضا الوظيفي وعلاقته بـالالتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعيـة الرسـمية الأردنيـة.- مجلـة دراسات، العلوم التربوية.- مج(40)، ع(1)(2013م)

29) صبري، هالة عبدالقادر. جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكـاديمي: تجربة العليم الجامعي الخاص في الأردن.-المجلة العربية لضمان جـودة التعليم الجامعي.- مج (2)،ع (4)(2009م)

30) طناش، سلامة. الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية.- مجلة دراسات.- مج(17)،ع(3)(1990م)

31) عبدالخالق، ناصف.الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجيـة العمـل.- مجلـة العلوم لاجتماعية.- جامعة الكويت: مج(11)،ع(3)(1982م)

32) العتيبي، آدم غازي. علاقة بعض التغيرات الشخصية بالرضـا الـوظيفي، دراسة مقارنه بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكـومي.- مجلة الإدارة العامة.- ع76، ربيع الآخر، الكويت:(1995م)

33) علي، عاصم شحادة. تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات.- مجلة الباحق.- ع(7)(2009م)

34) العمري، خالد. مستوى الرضا الوظيفي لمـديري المـدارس فـي الأردن وعلاقته ببعض خصائـصهم الشخـصية والوظيفيـة.- مؤتـة للبحـوث والدراسات.-مج(7)، ع (2)(1992م)

35) قاسم، علوان. إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها فـي كليـات جامعـة التحدي.- مجلة اتحاد الجامعات العربية.- ع46(2005م)

36) القحطاني، سالم سعيد. إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها فـي القطـاع الحكومي.- مجلة الإدارة العامة.- مج(32)،ع (78)(1993م)

37) قدادة، عيسى يوسف. إيجابيات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة فـي الجامعات الأردنية: دراسة استكشافية.- مجلة أبحاث اقتصادية وإداريـة.- مج(9)،ع(3)(2008م)

38) كامل، مصطفى، وسونيا البكري. دراسة تحليلية للرضا الـوظيفي لأعـضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة.-مجلة الإدارة.- مج(23)، ع (1)(1990م)

39) المشعان، عويد سلطان.- العلاقة بين سلوك النمط(أ) والرضا الوظيفي لدى عينة من المدرسين الكويتين والمدرسين المصريين.- الكويت: مجلة كلية التربوية.-مج(17)،ع(67)(2003م)

40) النشار، السيد.- الرضا الوظيفي لدى المكتبين في مصر، دراسة ميدانية.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات (كتاب دوري).- مـج(3)، ع(4)(1996م)

41) الهمشري، عمر. وعبدالرزاق يونس. الرضا عن العمل لدى العاملين فـي المكتبات المدرسية الثانوية الحكومية في منطقة عمان الكبرى.- دراسات العلوم الإنسانية.- ع (6) (1994م)

42) الهمشري، عمر. ومحمد محمود الذنيبات. الدافعية إلى المهنة لدى العاملين بالمكتبات الجامعية في الأردن. – دراسـات العلـوم الإنـسانية : العلـوم الإدارية والاقتصادية).- مج(15)، ع(2)(1988م)

43) اليحيى، طلال. مدى رض لعددا مشرفي طلاب التربية الميدانية عن عملهم في الإشراف.- مجلة جامعة الملك سعود.- مج(15)،ع(13)(2003م)

3. الرسائل الجامعية

44) أبو السكر، درويش. تقييم رضا العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن عن حوافز العمل,- المفـرق (الأردن) : جامعـة آل البيـت ،2000م (رسالة ماجستير غير منشورة)

45) أبو رمضان، نجوى نعيم. قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.- غزة (فلسطين): الجامعة الإسلامية (2004م).- (رسالة ماجستير غير منشورة)

46) آل صالح، حنان عبد السلام. درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك السعودية.- الكرك (الأردن):جامعة مؤتة.- (2009م).- (رسالة ماجستير غير منشورة)

47) أيوب، علي محمد. تقدير مدى فاعلية استخدام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية.- اربد (الأردن):جامعة اليرموك (2000م).- (رسالة ماجستير غير منشورة)

48) الجلبي، سوسن شاكر. ضمان جودة واعتماد البرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية: الأهداف، الإجراءات، النتائج.- بغداد (العراق):جامعة بغداد(2001م).- (رسالة ماجستير غير منشورة)

49) الحاضر، إبراهيم بن سعيد. مدى فعالية إدارة الجودة الشاملة في مستشفى قوى الأمن بالرياض: آراء وتوجيهات الهيئة الطبية والإدارية بالمستشفى.- الرياض(السعودية): أكاديمية نايف للعلوم الأمنية (2001م).-(رسالة ماجستير غير منشورة)

50) الحنيطي، إيمان محمد. دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئـة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية.-عمان (الأردن) : الجامعة الأردنية(2000م).-(رسالة ماجستير غير منشورة)

51) الحيدر، عبدالمحسن. وإبراهيم بن طالب، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض.- الرياض (الـسعودية):معهـد الإدارة العامة.-(رسالة ماجستير غير منشورة)

52) دحلان، خالد إدريس. أثر التغيير على مستوى رضا العاملين بشركة توزيع الكهرباء بمحافظات غزة: دراسة ميدانية._ غـزة (فلـسطين) :الجامعـة الإسلامية (2012م).- (رسالة ماجستير غير منشورة)

53) الدلبجي، سيف صالح. أثر العوامل الوظيفية والشخـصية علـى الرضـا الوظيفي وكفاية الأداء.- الرياض (السعودية): أكاديميـة نـايف للعلـوم الأمنية(2002م)

54) الشعار، قاسم إبراهيم. مدى إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصـة فـي الأردن.- عمـان (الاردن):الجامعة الاردنية (2008م).- (رسالة ماجستير غير منشورة)

55) الصبحي، أحمد رابح. قياس الرضا الوظيفي لمنسوبي الجمارك وأثره على الأداء بالتطبيق على جمرك مطار الملك عبد العزيز الدولي.- بحث مقـدم

للحصول على درجة دبلوم الإدارة الجمركية.-الرياض(السعودية): معهد الإدارة (2002 م)

56) العائدي، كمال. اثر الحوافز على الأداء في المنشآت العامـة للـصناعات القطنية في العراق.- المفرق (الأردن) : جامعة آل البيت (1996م) .- (رسالة ماجستير غير منشورة)

57) العبودي، فاتح. الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانيـة بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجـل.- (الجزائـر): جامعـة منتوري قسنطينة (2007م).- (رسالة ماجستير غير منشورة)

58) العديلي، ناصر. الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.- الرياض (السعودية) : معهـد الادارة (1981م) .- (رسـالة ماجـستير غيـر منشورة)

59) العواجين، أكثم ماجد. أثر جودة الخدمات الداخلية فـي الرضـا الـوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن.- عمـان (الأردن) : جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا (2013م) .- (رسـالة ماجـستير غير منشورة)

60) عيساوي ، محمد عبدالله . تطبيق إدارة الجودة الشاملة على منظمات المعلومات في السودان .- دراسة على المكتبات الجامعية في الفترة من 2000-2004 م .- 2005م .

61) الكساسبة، عمان. أثر الرقابة الالكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن.- عمان (الأردن) : جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا (2011م) ز- (رسالة ماجستير غير منشورة)

62) المرنخ، ميرفت. تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لإعمالهم ومنشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة: دراسة تطبيقية.- غزة (فلسطين) : الجامعة الإسلامية (2004م) .- (رسالة ماجستير غير منشورة)

63) المنصور، ياسر منصور. إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي الأردني، دراسة ميدانية مقارنة بين القطاع العام والقطاع الخاص.- بغداد (العراق) : جامعة بغداد (1997م) .- (رسالة دكتوراه غير منشورة)

64) الناظر، رولا. مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة الحكومية الأردنية._ عمان (الأردن) : الجامعة الأردنية (2004م) .- رسالة ماجستير غير منشورة)

65) نورية، سعيود. تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبـادئ الجودة الشاملة.- (الجزائر) : جامعة منتـوري (2011م) .- (رسـالة ماجستير غير منشورة)

66) يونس، عادل. تحليل نظم الحوافز وعلاقتها بأداء العاملين في المنظمـات الصناعية الليبية في مدينة بنغازي.- بنغازي (ليبيا) : جامعة قار يـونس (2000م) .- (رسالة ماجستير غير منشورة)

4. المؤتمرات

66) ادحيريج، صالح الحسين. إدارة الجودة الـشاملة فـي مؤسـسات التعلـيم العالي.- ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الـدولي لـضمان جـودة التعليم العالي، المنعقد في الفترة 4-6/ (2016م)

67) الاندجاني، نحم الدين. معايير الجودة الشاملة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي: جامعة أم القرى نموذجا.- ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر العـالمي عن التعليم العالي في العالم الإسلامي، الجامعة الإسلامية بماليزيا، 24-25 مارس(2007م)

68) العمري، بسام. معايير ضبط الجودة في جامعة السلطان قابوس.- ورقـة عمل مقدمة إلى المؤتمر العالمي عن التعليم العالي في العالم الإسـلامي:

تحديات وآفاق، المعهد العالمي لوحدة الأمة، الجامعة الإسـلامية العالميـة بماليزيا، 24-25 مارس (2007 م)

ب. المراجع باللغة الأجنبية

69) Aggarwal, Ajesh, & Zabihollah Razace, Total Quality Management for Bridging the Expectation Gap in System Devebpment, International Journal of Project Management, 14,2 , 1996

70) Alemna, Anabas. Motivation & Productivity in A case study of Balm Library, university of Ghana.- Journal of library administration).- vol 16 no 4, 1992

71) Castle, Hard, A Lan John, The Voices of Organizational Culture : An Ethnographic Study of Total Quality Management Implementation at Douglas Aircraft Company. PH.D Dissertation University of California,U.S. 1994

72) Malhotra, N. & Mukherjee, A. The relative influence of organizational commitment and job satisfaction on service

quality of customer Contact employees in banking call centers, Journal of Services Marketing, Volume: 18 Number: 3 Year, 2004

73) Nitecki, D. A. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. Journal of Academic Librarianship, Vol. 22, 1996, p181

74) Poselic & Wiele T. Employee Perceptions of Human Resource Management & T.Q.M. & The Effects on Satisfaction & Intention to leave, managing Series Quality ,vol,12 ,no,1 , 2002

75) Pritchard, S. M. Determining quality in academic libraries. Library Trends, Vol .44, 1996, p578.

76) Prybil, L.D. "job satisfaction in relation to job performance & occupational level " personal journal.-vol 52 (1973) .-pp94-100.

77) Robbins, Stephen p & Mary Coulter, Management 8th .ed Pearson Education, Inc, Upper River, New Jersey, 07458, 2005

78) Sehgal, S. "Job Satisfaction Of Bank Employees In Shimla "A Comparative Study Of Private & Public Sector Bank (Axis Bank & UCO Bank)", International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research Vol.1, 2012, PP.124_146

79) Wang, G. "The Influence Of internal service quality On Employee Job satisfaction At Taiwan Listed International

Tourist Hotels: Using Organizational Culture As The Moderator", World Transactions, On Engineering And Technology Education, Vol.10, No 3, 2012

80) Yoo, Dong Kyoon & Jeong An Park. Perceived Service Quality International Journal of Quality & Reliability Management ,vol,24 ,no,9. 2007.

الملاحق

1- أداة الدراسة بصورتها النهائية

2- قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين

الملاحق :

الملحق(1)

أداة الدراسة بصورتها النهائية

الزملاء المحترمين .

الزميلات المحترمات.

بعد التحية والسلام ،،،،،،،،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة تقويمية بعنوان (الرضا الـوظيفي لـدى العاملين في المكتبات بالجامعات الأردنية في ضوء معـايير الجـودة الـشاملة – دراسة تقويمية)

كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات من جامعة أم درمان الإسلامية / جمهورية السودان .

لذا أرجو التكرم منكم بالاطلاع على الاستبيان المرفق والمكون مـن ثلاثـة أجزاء والإجابة على فقراته بدقة وعناية، علماً بان الهدف من جمـع المعلومـات والبيانات لن يستخدم إلا لإغراض البحث ، شاكرا ومقدرا لكم ما سيستغرقه مـن وقتكم .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

الجزء الأول : (معلومات عامة)

الرجاء وضع إشارة (√) داخل المربع الذي تنطبق عليه الحالة :

1- النوع الاجتماعي: □ ذكر □ أنثى

4- سنوات الخبرة : □ خمس سنوات فما دون □ من 6-10سنوات

□ من 11-15 سنة □ 15 سنة فأكثر

5- المستوى التعليمي : □ ثانوية عامة فما دون □ دبلوم متوسط

□ بكالوريوس □ دراسات عليا

6- المسمى الوظيفي : □ مدير دائرة □ رئيس شعبة

□ رئيس فرع □ موظف إداري

الجزء الثاني : (الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية الأردنية)

المحور الأول : العلاقة مع الرؤساء في العمل						
الرقم	الفقرة	أوافـــق بشدة	أوافق	غيــــر متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1-	يقدرني الرؤساء عنـد إجـادة العمل المطلوب.					
2-	تتـاح لـي الفرصـة لتحمـل المسؤولية في عملي.					
3-	يتم تعزيزي من إدارة المكتبـة على الإبداع والابتكار.					
4-	يفوض رؤسائي لـي بـبعض الصلاحيات المتعلقة بالعمل					
5-	تُتتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرار.					
6-	يعدل الرؤساء بين الموظفين في توزع المهام والواجبات .					
7-	تعمل الإدارة المكتبية على نشر روح التنـافس الـشريف بـين الموظفين					
8-	يتقبل الرؤساء آرائي في مناقشة أمور العمل .					

9-	استطيع الحصول على المعلومات ذات الصلة بعملي من قبل الرؤساء بسرعة فائقة.					
10-	اشعر بمضايقات نفسية من قبل رئيسي المباشر في العمل.					
المحور الثاني : العلاقة مع الزملاء في العمل						
11-	يعترف زملائي بالجهود التي أقوم بها أثناء العمل.					
12-	يقوم التعامل بين الزملاء في العمل على الاحترام والتقدير.					
13-	يسود استخدام ألفاظ الإخوة والمحبة والتسامح بين الزملاء في العمل.					
14-	يتقبل مني الزملاء في العمل أية أراء أو مقترحات جديدة.					
15-	يتعاون الزملاء بروح الفريق الواحد في العمل .					
16-	انزعج كثيرا من الزيارات الشخصية لزملائي أثناء العمل .					
17-	يتم حل المشاكل الشخصية بين الزملاء بشكل سريع ومرض .					

95

المحور الثالث : العلاقة مع المستفيدون						
الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة

18-	يرتبط الموظفون مع رواد المكتبة بعلاقة طيبة وحميمة.					
19-	تُطبق إدارة المكتبة النظام على جميع المستفيدين دون استثناء.					
20-	تعمل المكتبة على توفير الجو المناسب والملائم لقرائها.					
21-	يتقيد المستفيدون من المكتبة بالأنظمة والقوانين الخاصة بها كافة .					
22-	تسمح لي طبيعة عملي بمراقبة سلوك الطلاب السلبية ومعاقبة المخالفين منهم .					
23-	يستطيع المستفيد من المكتبة الحصول على المعلومات التي يريدها بكل يسر وسهولة.					
24-	تُقدم المكتبة خدماتها المختلفة بسرعة فائقة مما يوفر على الرواد الوقت والجهد.					
25-	يتقبل مني المستفيدون النُصح والإرشاد دون					

	صعوبة في التعامل.					
المحور الرابع : ظروف العمل وبيئته						
-26	توفر الظروف الفيزيائية في بيئـة العمـل (التهويـة ، الإضاءة ، التدفئة)					
-27	يتلاءم العمل الذي تقوم به مع طبيعة عملك .					
-28	تتمكن من الالتحاق بدورات تدريبية تخص مجال العمل .					
-29	تتوفر أماكن مخصصة لتنـاول الطعام والشراب .					
-30	تتـوفر الإمكانيـات اللازمـة لانجاز العمل.					
-31	يتاح لك الوقت الكافي لإتمـام العمل المطلوب .					
-32	تكره الذهاب إلى العمل بـسبب الروتين اليومي.					
-33	تجد مشقه وصـعوبة فـي التنقل مـن والـى مكـان العمل.					
-34	تُوفر المكتبة قاعات مطالعة واسعة وأجهزة حاسب كافية					

	لروادها .					
-35	تُعاني من ظروف صـحية معينة كاستنـشاق الغُبـار والربو وغيره.					

المحور الخامس: الراتب والحوافز المادية						
الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
36-	يتناسب الراتب الذي تتقاضاه وحجم العمل الذي تقوم به .					
37-	تشعر بعدالة فيما تحصل عليه من مكافآت وحوافز .					
38-	يؤمن لك راتبك ولأسرتك حياة كريمة وجيدة .					
39-	يتناسب راتبك مع رواتب العاملين في جامعات أخرى من ذوي المؤهل العلمي نفسه.					
40-	تحصل على امتيازات أخرى (عمل إضافي ، علاوات تشجيعية					
41-	يتيح لك عملك الاستقرار الوظيفي من حيث (التأمين الصحي ، الضمان الاجتماعي ، مكافئة نهاية الخدمة)					
42-	تُطبق أسس الترفيع والترقية بنزاهة وعدالة بين الموظفين .					

المحور السادس : النظرة الاجتماعية لموظف المكتبات						
-43	تشعر بمكانة اجتماعية مقبولة من خلال عملك .					
-44	ينظر المجتمع لعملك بأهمية مما يزيد من دافعيتك للعمل .					
-45	تشعر بخجل وحرج من طبيعـة عملك .					
-46	تشعر بتوتر وقلـق نفـسي مـن خلال نظرة المجتمع لعملك.					
-47	تهتم المكتبـة بتـوفير الرعايـة الاجتماعية والنفسية لموظفيها .					
-48	تحرص المكتبـة علـى إقامـة علاقات اجتماعية كـالرحلات ، والحفلات ، والمهرجانات .					
-49	تُقيم المؤسسة علاقات اجتماعيـة حسنة مبنية على التفاهم والثقـة بين الموظفين والمجتمع .					
-50	تعمل العلاقات الاجتماعية علـى تحقيـق الانـسجام الاجتمـاعي والبيئي					
-51	يزيد شعور الموظفين برضـاهم عن عملهم كلما شعر المـوظفين بعلاقات اجتماعية طيبة .					

الجزء الثالث : (تقييم مدى تطبيق المكتبة الجامعية لمعايير الجودة الشاملة)

الرقم	المعايير	بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جدا
1-	تتوفر تقنية استخدام شبكة المعلومات الدولية(الانترنت) للخدمات المكتبية.					
2-	توجد قاعدة بيانات متكاملة يتم استخدامها من قبل الرواد .					
3-	تركز المؤسسة على مبدأ الجودة من خلال جميع مراحل العمل.					
4-	يشارك جميع العاملين في المكتبة بوضع أهداف واضحة ومحددة .					
5-	تقوم المكتبة بالتخطيط لحجم المخزون من المعلومات لديها.					
6-	تركز المؤسسة على العمل الجماعي وليس العمل الفردي .					
7-	تفويض الصلاحيات للعاملين في المكتبة لتحقيق الجودة .					

-8	تُتيح المكتبة الفرصة للانفتاح على البيئة المحيطة بها وتطبيق مبادئ التعليم المستمر والتدريب المتواصل للعاملين.					
-9	تلتزم المكتبة بالموضوعية والصدق في عرض البيانات والمعلومات.					
-10	تدرك المؤسسة أهمية الوقت وتقليل التكلفة المادية بقدر الإمكان .					
-11	تحرص إدارة المكتبة على أداء العمل بشكل جيد لتحقيق الأهداف المتوقعة .					
-12	تُعرف المكتبة موظفيها بمفهوم ثقافة الجودة الشاملة وترسيخها لديهم ..					
-13	تحترم العاملين وتراعي حقوقهم وتلبي رغباتهم بما لا يتعارض مع تنفيذ العمل ومصلحته.					
-14	تعتمد المؤسسة على					

	الرقابة الذاتية للـتخلص من الخوف الذي يقلل من عمليـــات التحـــسين والتطوير.					
-15	تقـوم المكتبـة بتطبيـق معايير الجـودة الـشاملة بشكل دقيق ومنظم.					
-16	تـستخدم المكتبـة كافـة مراحل تطبيق الجـودة (التقويم ، التنفيذ ، القياس ..الخ					
-17	توصل المكتبة خـدماتها لفئة معينة من المستفيدين مثـل ذوي الاحتياجـات الخاصة.					
-18	تعرف المستفيدين دعائيا بالخـــدمات المقدمـــة أو الخدمات التي جرى عليها تغير أو تعديل .					

الملحق(2)
قائمة أسماء المحكمين

الرقم	اسم المحكم	التخصص	مكان العمل
1-	د . طارق المجالي	اللغة العربية	جامعة مؤتة
2-	د . عبـــد الوهـــاب المبيضين	المكتبـــــــــات والمعلومات	جامعة مؤتة
3-	د . قاسم النوافلة	علم الاجتماع	جامعة مؤتة
4-	د . نايل البكور	علوم تربوية	جامعة مؤتة
5-	د . فايز المجالي	إدارة تربوية	جامعة مؤتة
6-	د . فيروز الضمور	إدارة عامة	جامعة مؤتة